

№ 01 (83) 2011

RUSSIAN POST

ПОЧТА РОССИИ

ВРЕМЯ ПЕРЕМЕН:
ДАЙДЖЕСТ ОСНОВНЫХ
СОБЫТИЙ

ПОЧТА-2011:
ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

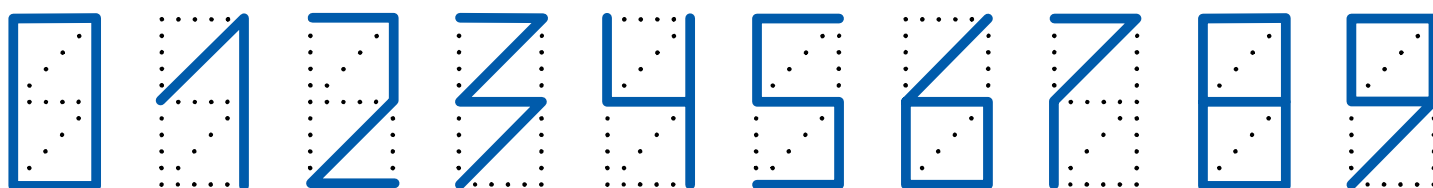


**Доставить,
нельзя откладывать!**

Правильный ИНДЕКС



увеличивает скорость доставки на 20%

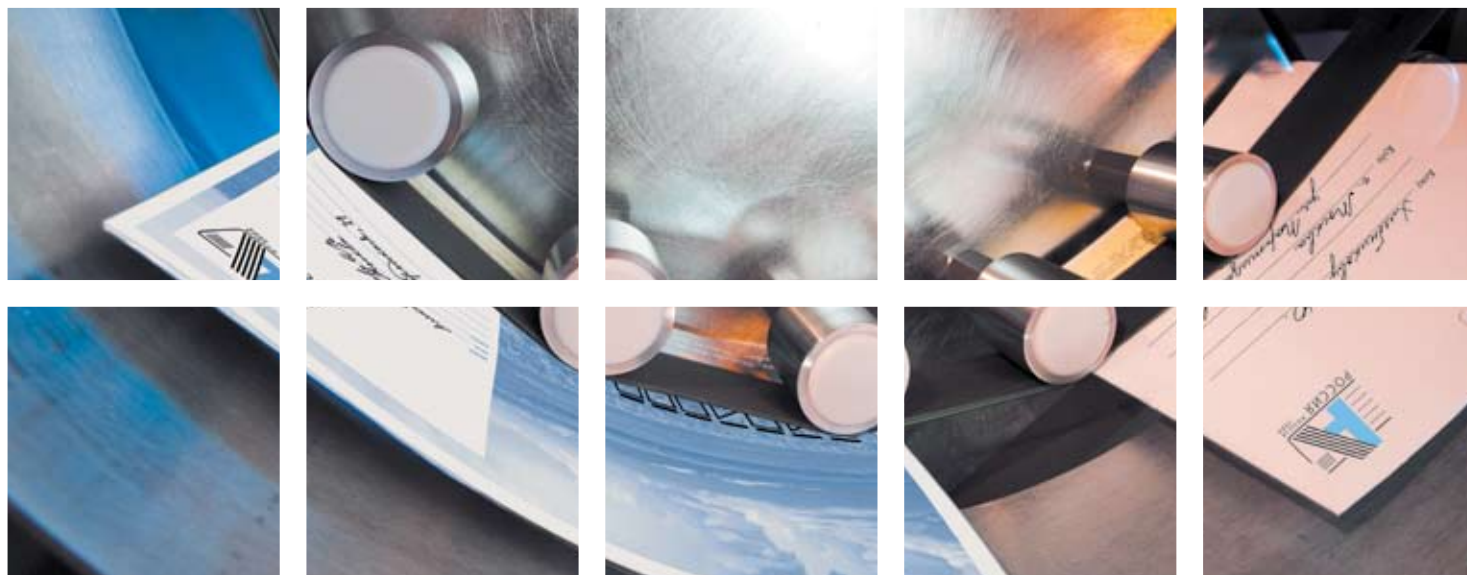


Правильно **написанный индекс** на конверте
гарантирует быструю и точную **доставку** Вашей почты

БЫСТРО	автоматизированная обработка отправлений
ТОЧНО	сортировка по европейской технологии
НАДЕЖНО	оптимизация доставки до адресата

Подробности на сайте www.russianpost.ru

Лицензия Мининформсвязи России А 025271 № 25577





Почте России часто приходится работать в экстремальных условиях, которые продиктованы, прежде всего, и географическим положением нашей страны, и погодными условиями.

В России находится самый холодный из обжитых регионов планеты. Это Республика Саха (Якутия), которая занимает шестую часть нашей страны. 90 процентов ее территории расположены за полярным кругом. Суровые климатические условия и отсутствие транспортной инфраструктуры делает почтовую логистику республики сложнее, протяженнее и дороже. Но жители данного региона, так же как и все россияне, должны быть обеспечены почтовыми услугами в полном объеме. Для этого мы используем все возможности. Я имею в виду разработку оптимальных почтовых маршрутов с использованием различных транспортных средств для осуществления доставки почты: по воздуху, воде, бездорожью и т. д.

В конце декабря – начале января весь мир столкнулся с аномальными погодными условиями, которые внесли существенные изменения в транспортную почтовую логистику и работу почтальонов.

Но, несмотря на все трудности, мы не отказываемся от нашей цели по модернизации и превращению Почты России в современное предприятие, соответствующее запросам XXI века. В наступившем году мы продолжим наши инвестиционные проекты. Назову лишь некоторые, это: строительство сети автоматизированных сортировочных центров, оптимизация почтовой логистики, а также обновление автотранспорта и парка почтовых вагонов. Мы продолжим расширять ассортимент услуг, востребованных на рынке, прежде всего, инфокоммуникационных и финансовых.

Я уверен, что мы движемся в правильном направлении. Прежде всего, потому, что здесь работают преданные делу профессионалы, которые, несмотря на погодные катаклизмы, бездорожье и другие трудности, понимают: почта должна дойти до адресата!

Генеральный директор
ФГУП «Почта России»
А. Н. Киселев

summary

This is the first issue of the "Russian Post" magazine in the new year. We decided to do it in form of a digest and remind you the most important events. The main topic of the issue is delivery to regions which are difficult of access. Sometimes the work of postmen is heroic. More than 5600 of postal telegraph offices are situated in regions of the Far North and Arctic Zone. It is necessary to go through snow and swamps, sail or fly to reach them. In the rubric "Authoritative Opinion" the Head of Federal Agency of Connections Valeriy Bugayenko tells about the important events for the Russian Post and for all branch of the last year. Also, Mr. Bugayenko made a prediction for 2011. In December Automatic Sorting Centre in Saint-Petersburg was launched in test-mode. It's commissioning will improve speed and quality of postings. You can read about this in "Goals and Solutions". The Rubric "Local Time" covers the main topic of this issue. The article is about difficulties of delivery in the biggest region of Russia, Yakutia.

We want to remind you about the new services, which were launched by the Russian Post last year. Detailed information is in the rubric "Product personality". The guests of the rubric "Tet-A-Tet" are an actress Nonna Grishaeva, a writer Daria Dontsova, Olympic champions Irina Rodnina and Vladimir Salnikov, a ballet artist Nikolay Tsiskaridze. The Russian Post won different awards during the last year. The photo reportage is in the rubric "Photo Chronicle".

содержание

- 04 **фото номера**
Доставить, нельзя откладывать!
- 06 **дневник событий**
Премьер поможет Почте с налогами
- 08 **в фокусе**
Почта: непреодолимых препятствий нет
- 16 **авторитетное мнение**
Время перемен
- 24 **фотохроника**
Почту наградили
- 26 **взгляд со стороны**
Свежая пресса: обзор публикаций
- 28 **задачи и решения**
Технологии XXI века
- 34 **тенденции**
Инвестиционная стратегия Почты
- 40 **товар лицом**
Расставляя акценты
- 46 **статистика**
Имидж строится на доверии
- 48 **местное время**
Шестая часть России – Якутия
- 54 **бизнес-практикум**
Кадровый вопрос
- 62 **дневник событий**
Факторы риска: сбои в работе зарубежной почты
- 64 **мировой опыт**
Стирая границы: тенденции развития почтовых служб
- 70 **филателия**
Народная марка
- 74 **личная встреча**
В гостях у Почты

Ежемесячный журнал
№ 1 (83), 2011 г.
Издается с 2003 г.

**ПОЧТА
РОССИИ**

Учредитель:
ФГУП «Почта России»

Редакционный совет:

Артем Адибеков
Валерий Бугаенко
Александр Киселев
Антонина Кузнецова
Дмитрий Мартынов
Анатолий Назейкин
Дмитрий Панышев
Денис Чуйко
Ваган Шахгильдян
Антон Щеголихин

Главный редактор
Елена Диденко

Зам. главного редактора
Надежда Терзи

Ответственный редактор
Евгения Горбатова

Дизайн-макет
Константин Кураков

Шеф-редактор
Лев Шандровский

Выпускающий редактор
Анна Беляева
Дмитрий Мозжорин

Дизайн
Дмитрий Балод
Денис Бугров
Дмитрий Казинцев
Елизавета Краснова

Бильдслужба
Наталья Ширяева

Допечатная подготовка
Андрей Клочков
Максим Куперман
Олег Машкин
Олег Никитин

По вопросам размещения рекламы обращайтесь в редакцию

Адрес редакции:
131000, Москва,
Варшавское шоссе, д. 37,
тел./факс: (495) 956-20-67,
e-mail:
journal@russianpost.ru,
www.russianpost.ru

Подписано в печать
04.02.2011 г.

Отпечатано в типографии
«Вива-Стар»
Тираж 2000 экз.

Журнал зарегистрирован
в Министерстве РФ по делам
печати, телерадиовещания
и средств массовых
коммуникаций.

Свидетельство
о регистрации ПИ № 77-16233
от 29 августа 2003 г.

Перепечатка материалов
без согласия редакции
запрещена. При
использовании
материалов ссылка
на журнал обязательна.

За содержание
и достоверность сведений
в рекламных публикациях
ответственность несет
рекламодатель.

© «Почта России»

8



16



28



34



48



40



74



Доставить, нельзя откладывать!



фото
Предоставлены пресс-
службой Почты России



Только 10% затрат от доставки в труднодоступные районы приходится на автомобильный транспорт. 65% уходит на самолеты и вертолеты, иные расходы составляют 25%.



Более 5600 отделений связи Почты России находятся в районах Крайнего Севера и Арктической зоны. Из-за весенней распутицы, буранов и заносов большую часть года добраться до них практически невозможно. Но несмотря на все эти препятствия, доставка почты в труднодоступные районы осуществляется регулярно.

Субсидии, полученные в 2010 году Почтой на покрытие расходов, связанных с функционированием ОПС в районах Крайнего Севера, обеспечили покрытие убытков от оказания общедоступных услуг почтовой связи только на 5% (128 млн рублей).



Иногда авиатранспорт – единственный возможный способ перевозки груза. С его помощью Почта России доставляет письма и посылки в более 500 населенных пунктов.



Для перемещения по снегу, воде, траве и болотистой местности лучше всего подходят суда на воздушной подушке. В некоторых районах они фактически единственная альтернатива воздушному сообщению.





коротко

25 000 – не предел

В минувшем декабре Почта России увеличила объемы продаж мобильных телефонов до 25 тыс. аппаратов в месяц. Предприятие планомерно расширяет географию продаж мобильных телефонов. На начало декабря они продавались в 7,5 тыс. отделений почтовой связи 44 регионов страны. До конца I квартала 2011 года продажи начнутся еще в 30 регионах.

Регионами – лидерами продаж являются Иркутская, Омская области и Красноярский край. На их долю приходится более 20% от всех продаж.

ОПС в «ЕвроПарке»

Широкий спектр востребованных услуг почтовой связи стал доступен посетителям торгового комплекса «ЕвроПарк» на Рублевском шоссе, где Почта России открыла отделение связи формата «Стандарт». Теперь ежедневно с 10-00 до 22-00 в новом пункте почтовой связи можно отправлять письменную корреспонденцию, отправления 1-го класса и экспресс-отправления EMS, а также почтовые переводы (в т. ч. срочные переводы «Форсаж»), вносить платежи, в т. ч. за услуги ЖКХ, передавать факсимильные сообщения и т. д. Также клиенты могут приобрести лотерейные билеты, открытки, конверты и карты экспресс-оплаты.

Внедрение новых форматов обслуживания, в частности, организация отделений в торговых центрах, лежит в русле клиентоориентированной коммерческой политики Почты России. ОПС формата «микро» и «мини» уже работают в торговых центрах «Город» и «Мега Теплый Стан».

Сочи-2014: все идет по плану

В Россвязи подведены итоги выполнения проектных и строительно-монтажных работ по программе строительства олимпийских объектов в Сочи за 2010 год. Все работы ведутся в соответствии с графиком.

В рамках контракта на строительство сети профессиональной радиосвязи стандарта «Тетра» выполнены строительно-монтажные работы на 37 базовых станциях сети и 1 ЦКУ в Сочи, что составляет 43% от общего числа станций будущей сети. Кроме того, выполнены подготовительные работы для строительства почтового отделения в Красной Поляне. Основные строительно-монтажные работы идут полным ходом.



Премьер поможет Почте с налогами



29 декабря 2010 года в Москве Общероссийские объединения профсоюзов, работодателей и Правительство России подписали новое Генеральное соглашение на 2011–2013 годы. Участники соглашения договорились о совместной работе над совершенствованием налогового законодательства, повышением эффективности учреждений бюджетной сферы, модернизацией и ростом конкурентоспособности компаний.



фонды, положительная тенденция развития предприятия может затормозиться. Увеличение налоговых выплат потребует сокращения некоторых статей расходов. Профсоюз обеспокоен тем, что это может отложить намеченное повышение заработной платы работникам Почты.

В частности, Анатолий Назейкин обратился к премьеру с просьбой об отсрочке налоговых платежей для Почты России для того, чтобы предприятие смогло уверенно встать на ноги, обеспечить устойчивый рост и, соответственно, повысить зарплату работникам. Владимир Путин пообещал рассмотреть этот вопрос в Правительстве, чтобы разработать специальную щадящую схему налоговых платежей на переходный период.

В рамках подписания соглашения состоялась беседа председателя Правительства Владимира Путина и председателя Профсоюза работников связи России Анатолия Назейкина, в ходе которой председатель Профсоюза выразил благодарность за поддержку, оказанную Правительством Почте России, а также рассказало о нынешнем положении дел в почтовой связи. Сегодня Почта России уже работает стабильно. Однако в связи с изменением в налоговой сфере, и в частности, с повышением на 8% страховых взносов в негосударственные внебюджетные

Новая кафедра – почтовая



С начала 2011 года в Московском техническом университете связи и информатики открылась новая кафедра «Организация и управление сетью почтовой связи», созданная университетом совместно с Почтой России. Учебный процесс организован на основе аудиторного и лабораторного фондов университета и предприятия. Планируется, что к обучению студентов будут привлекаться наиболее опытные и квалифицированные специалисты Почты России.

Почта России улучшила основные показатели работы в 2010 году

В 2010 году Почта России продолжила динамику положительного развития. В частности, объем выручки составил 105,4 млрд рублей, а чистая прибыль в 2010 году достигла 480 млн рублей, на 57% превысив результат 2009 года. Об этом сообщил на пресс-конференции генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев.

Наиболее активный рост показали традиционные услуги-лидеры. Среди них почтовая услуга «Отправление 1-го класса» (рост доходов 35%, объемов – 30%), экспресс-доставка EMS Russian Post (рост доходов 56%, объемов – 41%), а также финансовая услуга – прием платежей в пользу третьих лиц (рост количества принимаемых платежей – 5%, объемов принимаемых платежей – 26%).

Почтой России был запущен и ряд новых коммерческих проектов: на рынок внед-



рен новый продукт «Форсаж» (услуга уже доступна в трети почтовых отделений, а в 2011 году, как планируется, она будет оказываться уже в половине ОПС), начата реализация мобильных телефонов в рамках проекта «Мобильная почта», включающего также прием платежей за сотовую связь и Интернет, оформление контрактов сотовых операторов, а также реализацию карт оплаты.

До 8,1 млрд рублей возросли инвестиции Почты. Из них на создание сети АСЦ было направлено 13%, на обновление оборудования – 29%, на модернизацию технологической и информаци-

онно-коммуникационной инфраструктуры – 29%, на обновление транспортного парка и модернизацию логистики – 11%, на реконструкцию объектов почтовой связи и переоснащение ОПС – 18%. В 2011 году, согласно прогнозам, рост доходов составит 12% (до уровня 118,2 млрд рублей), рост производительности труда – 17%, рост средней заработной платы – 12%.

На 2011 год Почтой запланированы инвестиции в размере 14 млрд руб, которые в основном пойдут на строительство АСЦ, модернизацию фронт-офисов, модернизацию логистики и внедрение современных инновационных технологий. Особое внимание в текущем году будет уделено подготовке к акционированию предприятия и дальнейшей разработке проекта создания Почтового банка РФ, а также трансформации организационной структуры Почты России.

Результатом глубокой трансформации российской почты за последние десять лет стала значительная диверсификация деятельности Почты России. Являясь национальным оператором почтовой связи и занимая на этом рынке лидирующее, но отнюдь не монопольное положение, Почта России генерирует лишь около 41% своей выручки от оказания непосредственно почтовых услуг. Остальные 59% доходов формируются Предприятием на высококонкурентных и динамично развивающихся рынках: финансовых услуг, услуг экспресс-доставки, услуг розничной торговли.

«Российская газета»



Для Почты в Тверь открыта дверь

Состояние и перспективы развития почтовой связи в Тверской области обсудили 23 декабря 2010 года генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев и губернатор Тверской области Дмитрий Зеленин. Одной из основных стала тема взаимодействия государст-

венного бюджетного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (ГУ «МФЦ») и ФГУП «Почта России». Механизмы сотрудничества уже апробированы на базе трех почтовых отделений. В 2011 году планируется увеличить не только число поч-

товых отделений, но и расширить спектр предоставляемых госуслуг. 13 января 2011 Дмитрий Зеленин принял участие в торжественном открытии после реконструкции ОПС-34 в Твери. Губернатор подчеркнул, что Почта России постоянно расширяет свои возможности, внедряя новые услуги.

Почта: непреодолимых препятствий нет



Особенность нашей страны заключается не только в бескрайних просторах, но и в суровом климате. Поэтому иногда труд почтальонов можно назвать героическим. Более 5 тыс. отделений связи Почты России находятся в труднодоступных районах нашей страны, а также расположены в районах Крайнего Севера и Арктической зоны. Чтобы добраться до них, приходится идти по снегу или через болота, плыть по воде или лететь по воздуху. Но какими бы ни были препятствия, почтовая доставка в труднодоступные районы не прекращается.



текст
Наталья Савченко
фото
предоставлены пресс-
службой Почты России

Какие районы считаются труднодоступными?

В каждом субъекте РФ есть свои списки труднодоступных районов. В отдельную группу выделяют населенные пункты, расположенные по всей России и находящиеся в отдаленной от отделений связи местности, иногда в нескольких десятках километров.

К труднодоступным также относятся районы Арктической зоны (в которую частично или полностью входят семь филиалов ФГУП «Почта России», в том числе УФПС Архангельской и Мурманской областей, Ненецкого АО, Красноярского края, Чукотского края, Ямало-Ненецкого АО) и районы Крайнего Севера из-за своих суровых погодных условий.

Особенности национальной доставки

Практически во всех регионах нашей страны Почта сталкивается со сложностью в организации доставки. Возьмем, к примеру, доставку в одном из районов Забайкальского края. Чтобы доставить письмо или посылку от Шилковского почтамта до ОПС Верх-Угли, необходимо на автомобиле преодолеть расстояние в 72 километра. Затем – еще



150 километров до ОПС Тункокочен, откуда вездеходом (иного способа просто не существует) до разных сел, расположенных на расстоянии от 194 до 454 километров.

Не отличается легкостью организация доставки почты и в других регионах. Так, в Тверской области, находящейся в самом центре России, тоже есть трудности. И связаны они прежде всего с большой нагрузкой на отделения связи. Так, 9560 населенных пунктов, расположенных в сельской местности, обслуживают всего 714 ОПС. То есть одно

отделение в среднем на 13 населенных пунктов.

Но, пожалуй, самые трудные условия доставки корреспонденции – в Республике Саха (Якутия), которая занимает шестую часть России. В 26 из 34 улусов (районов) доставка осуществляется только авиатранспортом.

Всего по стране затруднено сообщение более чем с 3 тыс. населенных пунктов, особенно в период весенних паводков и осенней распутицы. В 552 места доставить почту можно только с помощью авиатранспорта. В основном это поселения, расположенные в районах Крайнего Севера и приравненных к ним районах.

Таким образом, можно выделить несколько факторов, затрудняющих доставку. Во-первых, объемы входящей корреспонденции существенно превышают объемы исходящей. Во-вторых, монополизм авиаперевозчиков накладывает существенные ограничения на вес перево-

зимых грузов, географию и регулярность авиарейсов, что усложняет соблюдение контрольных сроков доставки почтовых отправлений. В соответствии со статьей 8 («Предметы ведения органов местного самоуправления в области почтовой связи») ФЗ «О почтовой связи» «органы местного самоуправления способствуют созданию и поддержанию устойчивой работы местных почтовых маршрутов, оказывают содействие операторам почтовой связи в доставке почтовых отправлений в труднодоступные населенные пункты в установленные контрольные сроки». Однако реализация данной статьи закона проблематична, так как другие федеральные законы не позволяют бюджетам другого уровня осуществлять расходные обязательства, отнесенные к компетенции федеральных органов государственной власти.

В-третьих, зависимость графика доставки от погодных условий: распутицы, буранов, заносов. В некоторых местах сложные погодные условия длятся до пяти месяцев в году. Наконец, почтовая логистика в районах Крайнего Севера по сравнению с логистикой в других регионах РФ характеризуется более широким набором используемых транспортных средств в зависимости от времени года и погодных условий, что в свою очередь существенно увеличивает себестоимость доставки.

При этом почтовые услуги, предоставляемые жителям труднодоступных районов, не отличаются от тех,



Организация доставки почты в Липецкой области



которые оказывают в отделениях связи других населенных пунктов с такой же плотностью населения, но расположенных в более доступном месте. Почта как социально ориентированное государственное предприятие выполняет эту социально важную функцию, неся при этом убытки.

Доставить любой ценой

Прежде чем письмо или посылка дойдут до адресата, проживающего в труднодоступном регионе, им придется пройти несколько этапов доставки.

– Сначала на автомобиле от участка обмена до транспортного средства (самолета, вертолета, вездехода, судна на воздушной подушке, катера или лодки).



– Далее транспортным средством до района. Зачастую используются нерегулярные (чартерные) рейсы или попутные транспортные средства.

– Потом автомобилем или вспомогательным – гуже-

вым – транспортом или снегоходом до ОПС.

Зачастую используется личный транспорт или транспорт органов местного самоуправления. При наличии собственного почтового автомобиля КПД его использования существенно ниже, чем в среднем по России. Дело в том, что по территории одного района пробеги могут быть небольшими, а между соседними районами использовать автомобиль нельзя из-за огромных расстояний между ними. В то же время без автомобиля перевозить большие объемы входящих почтовых отправлений трудно.

При наличии в филиале транспорта повышенной проходимости типа вездеходов «Урал» или «Трекол» в отдельные сезоны (в основном зимой) возможна прямая одноэтапная доставка от участка обмена до ОПС в труднодоступном районе.

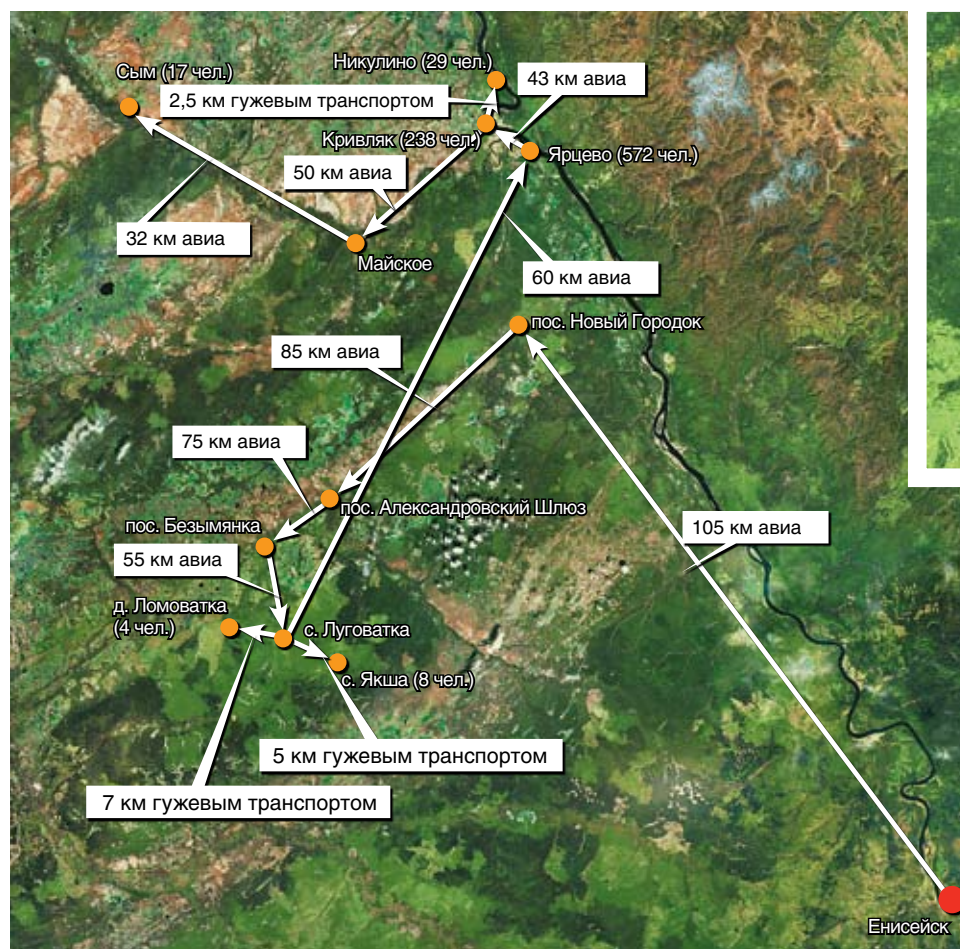
Важно отметить, что доставка почты в отдаленные ре-

гионы зачастую убыточна. Однако решить проблему можно.

Для этого необходимо внести изменения в законодательные акты по увеличению лимитов веса на авиаперевозки, снижению стоимости килограмма веса почтового груза для авиаперевозок и перевозок речным и иным транспортом. Кроме этого, Почта считает перспективным проект создания национальной транспортной авиационной сети для обеспечения почтовых маршрутов, которая могла бы обслуживать всех



Организация доставки почты в Красноярском крае от г. Енисейска



заинтересованных перевозчиков: это не только Почта, но и Минздрав, Министерство обороны, МЧС, а также любые коммерческие структуры. Наконец, обеспечить наземные почтовые маршруты транспортными средствами повышенной проходимости.

Кроме этого, необходимо решить вопрос на федеральном уровне об установлении дифференцированного

(повышающего) тарифа на доставку пенсий, пособий и других социальных выплат в районах Крайнего Севера. Экономически обоснованный тариф на доставку пенсий, пособий и других социальных выплат должен составлять 1,54%. Тариф, установленный в 2010 году, составлял 0,97%.

Зарубежный опыт

Почта Канады, так же как и Почта России, работает в сложных условиях. При этом она, кроме почтовых

функций, выполняет также ряд государственных за счет федерального бюджета, что обеспечивает оптимальное использование транспорта и объектов недвижимости. Доставка почты в Канаде осуществляется согласно принятым стандартам независимо от региона и времени года. В почтовых правилах записано, что канадцы получают свою почту в дождь, град и снег – плохая погода почтальону не помеха. Местная почта в Канаде доставляется в течение двух



Заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Геннадий Котов:

– Сеть почтовой связи Крайнего Севера составляют 24 филиала, в структуру которых входят 3552 стационарных отделения почтовой связи. Доставляется почта по 2200 региональным почтовым маршрутам, средняя протяженность которых составляет более 500 км. Почтовая логистика в этих регионах намного сложнее, чем по России в целом. Почта делает все возможное для того, чтобы жители этих регионов получали письма, газеты, пенсии своевременно и наравне с другими гражданами нашей страны. Мы исполняем все нормативы и регламенты по плотности размещения объектов, технической и технологической оснащенности объектов почтовой связи, нормативам доставки почтовых отправлений. Наша основная цель – обеспечить близкую к общероссийской доступность почтовых услуг в условиях повышенных эксплуатационных расходов и пониженной востребованности. При этом Почта Крайнего Севера имеет существенные убытки, так как расходы по ряду затратных статей в настоящее время в силу специфики зоны превышают средние значения по предприятию. Это приводит к убыточности большинства отделений почтовой связи в данной зоне. Убытки предприятия компенсируются из федераль-

ного и местного бюджетов менее чем на 10%. Почтовая логистика Крайнего Севера не обеспечена транспортной сетью, что определяет повышенные расходы обеспечения единых нормативов доставки почтовых отправлений. Объемы обрабатываемой почты и предоставляемых услуг – на уровне средних по сети Российской Федерации, востребованность услуг почтовой сети – ниже, чем в среднем по стране. То есть финансовые возможности ФГУП «Почта России» не могут обеспечить дальнейшее повышение доступности почтовых услуг на Крайнем Севере и модернизацию сети почтовой связи среднероссийскими темпами – необходима государственная поддержка. Решение данного вопроса возможно исключительно с помощью государственных субсидий на федеральном и региональных уровнях. В случае отсутствия дотаций со стороны государства Почта России вынуждена будет пойти на крайнюю меру – сокращение сети федеральной почтовой связи. Конечно, это вовсе не означает, что почта в данные населенные пункты не будет доставляться. Просто доставочные участки станут обслуживаться почтальонами из ближайших ОПС. Но ведь почтовые отделения – это не просто офисы. В селах и небольших населенных пунктах это настоящие культурные центры, которые помимо своей непосредственной функции несут еще и важную социально значимую миссию, являясь своего рода представителями государства.



тальон имеет право не опускать письмо в почтовый ящик, если подход к нему не очищен от снега и льда. Так происходит в теории. На практике же проливные дожди или снегопады могут серьезно отсрочить почтовую доставку. На севере Канады нередки случаи, когда природные катаклизмы оставляют жителей без света и тепла, когда дороги затоплены или завалены сугробами и доступ к отдельным домам или даже поселкам невозможен. Чаще всего так происходит перед Рождеством, и тогда жители этих населенных пунктов остаются не только без писем и газет, но и без праздничных подарков. Так было и в прошлом, 2010 году. Однако канадцы относятся к перебоям в работе Почты философски – человек предполагает, а суровая природа располагает.

дней. Почта, отправленная в рамках провинции – до пяти дней, а отправление, посланное из одного конца страны в другой, имеет право «путешествовать» в течение 13 дней.

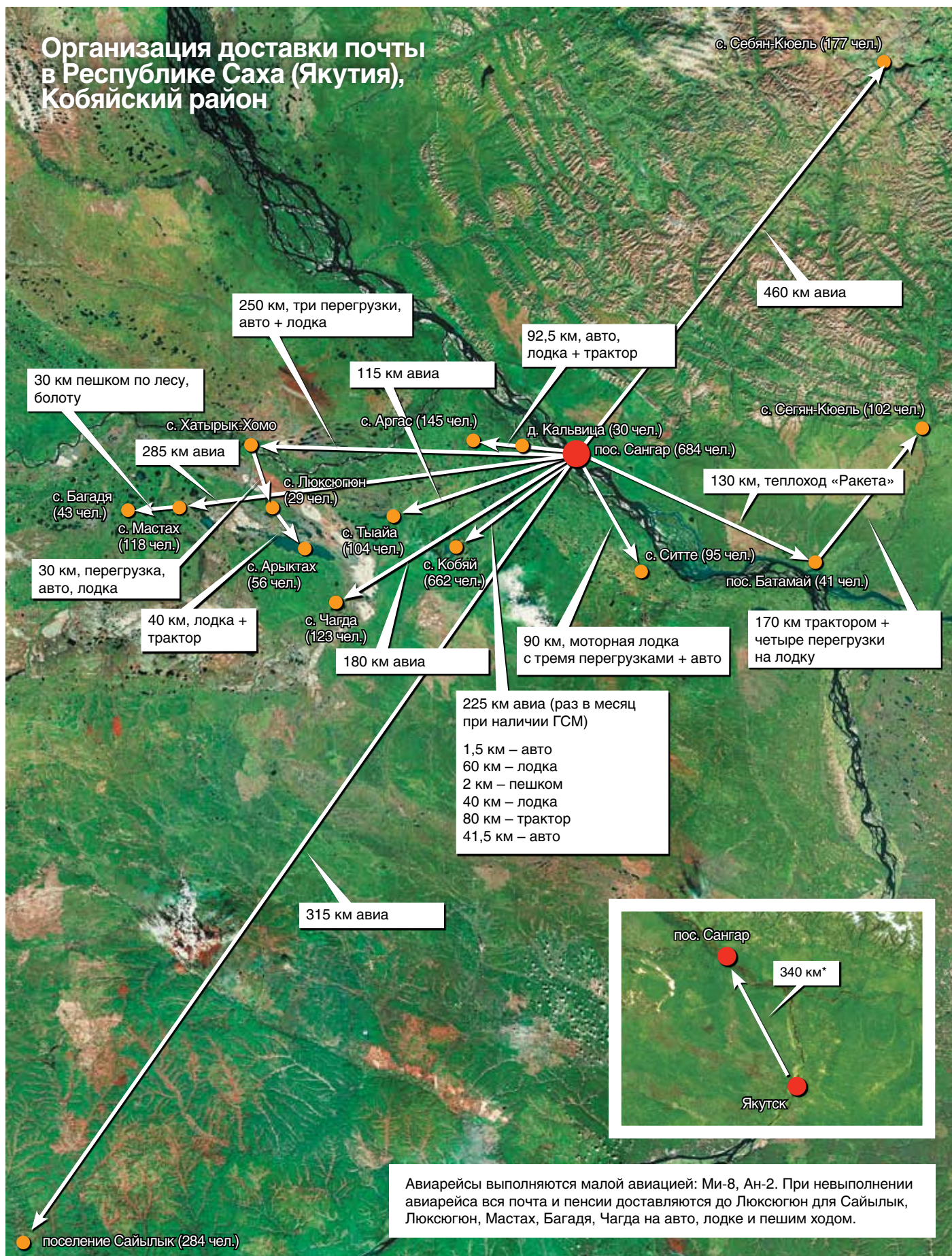
Почту в Канаде перевозят на автомобилях, и время года, погодные условия не влияют на регулярность почтовой доставки. Ежедневно в одно и то же время пять дней в неделю почтальоны забирают почтовые отправления из отделений связи и доставляют их в почтовые ящики – муниципальные или личные. За муниципальные ящики, установленные в городах, отвечают городские власти. Личные почтовые ящики устанавливают владельцы частных домов. Они и заботятся о том, чтобы доступ к этим ящикам был постоянно обеспечен.

Согласно правилам установки почтовых ящиков они должны располагаться достаточно далеко от проезжей части, чтобы дорожное движение не представляло

опасности для почтальона, который опускает в него письмо. В то же время хозяин обязан обеспечить безопасный доступ к ящику. А в экстремальных погодных условиях, которые нередко на канадском севере, это очень актуально. Поч-



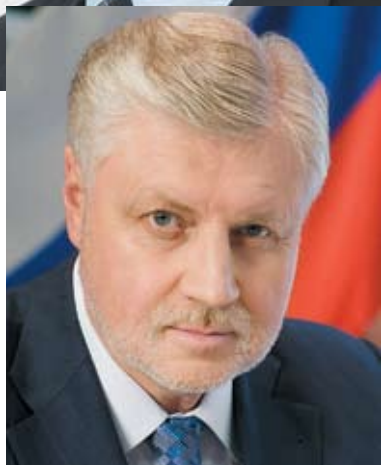
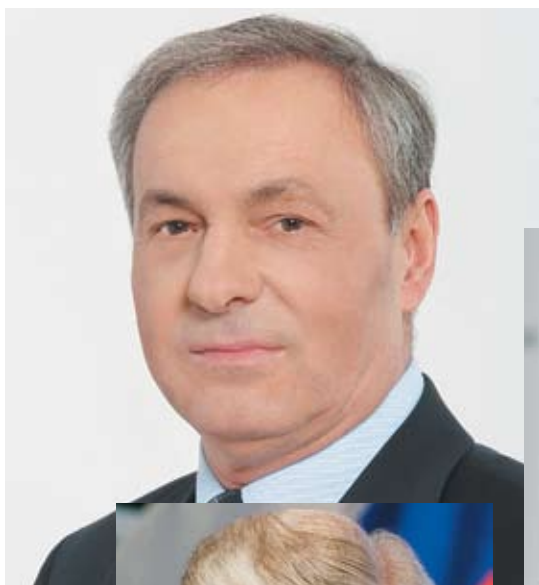
Организация доставки почты в Республике Саха (Якутия), Кобяйский район



*авиа-, авто- или водным транспортом, в зависимости от сезона года

Время перемен

2010 год был непростым, однако для российской почтовой отрасли он стал временем нововведений, реорганизаций, экономического подъема и серьезных административных решений. Почта России меняется, превращаясь в современную компанию, нацеленную на использование инновационных технологий, повышение качества и доступности предоставляемых услуг, увеличение эффективности работы предприятия. Об этом рассказывают руководитель Федерального агентства связи Валерий Бугаенко, а также герои наших выпусков за прошлый год.



Валерий БУГАЕНКО, руководитель Федерального агентства связи

— Валерий Николаевич, на ваш взгляд, какие события 2010 года были наиболее значимыми для Почты России и отрасли связи в целом?

— 2010 год был достаточно насыщен событиями, значимыми как для Почты России, так и для отрасли в целом. Во-первых, это подготовка новой редакции проекта Федерального Закона «О почтовой связи», в работе над которой принимали участие представители Минкомсвязи России, Россвязи, Ассоциации негосударственных операторов почтовой связи, а также представители заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и общественных организаций. Следует отметить ряд существенных положений законопроекта, носящих системный характер. Среди них закрепление статуса назначенного оператора почтовой связи, уста-

беседу вел
Константин Суворов
фото
предоставлены
пресс-службой
Россвязи



новление порядка его определения, а также перечня видов деятельности и оказываемых им услуг, определение порядка и сроков оказания универсальных услуг почтовой связи, а также нормативов размещения объектов и средств почтовой связи для оказания таких услуг, определение права оператора почтовой связи на технологическое присоединение своей сети к сетям почтовой связи других операторов. Другим важным моментом 2010 года стало продолжение работы по созданию Почтового банка и связанная с этим подготовка к акционированию ФГУП «Почта России». В рамках подготовки к акционированию осуществляется обширная работа по инвентаризации недвижимого имущества предприятия. Реализация проекта по созданию Почтового банка позволит на основе современных технологий обеспечить предоставле-

ние комплекса финансовых и почтово-банковских услуг населению не только в городах, но и во всех отдаленных районах и труднодоступных точках страны.

Наконец, в 2010 году начал функционировать автоматизированный сортировочный центр в Подольском районе Московской области. Введение в эксплуатацию АСЦ, оборудованного современными средствами механизации и автоматизации, нацелено на повышение качества обработки почтовых отправлений и уменьшение сроков их прохождения и доставки до адресатов. Строительство этого главного сортировочного центра, который обслуживает большую часть Центрального региона с населением около 26 млн жителей, имеет принципиально важное значение для развития национальной логистической системы в целом. В ближайшее время мы

Важным моментом 2010 года стало продолжение работы по созданию Почтового банка и связанная с этим подготовка к акционированию ФГУП «Почта России»

ожидаем, что в эксплуатацию будет запущен второй подобный АСЦ в Санкт-Петербурге.

– Прошел год с тех пор, как Почта России подключилась к реализации государственного проекта «Электронное правительство». Оцените, пожалуйста, итоги проделанной работы? Что удалось сделать? Какие были сложности?

– В 2010 году Федеральным агентством связи при поддержке Минкомсвязи России совместно с Почтой России, администрациями регионов и рядом федеральных органов исполнительной власти проведена отработка различных моделей взаимодействия отделений почтовой связи с многофункциональными центрами по предоставлению государственных и муници-

Валерий Бугаенко, руководитель Федерального агентства связи, и Эдуард Дайан, генеральный директор Всемирного почтового союза

пальных услуг в электронном виде (МФЦ).

Первыми пилотными зонами для данного проекта стали Тверская, Ульяновская и ряд других областей. Далее в процессе работы охват регионов был расширен. Основной целью работы в этом направлении является обеспечение шаговой доступности государственных и муниципальных услуг во всех регионах и населенных пунктах нашей страны. Результаты отработки различных моделей функционирования МФЦ показывают, что в небольших городах и сельских поселениях эффективнее использовать уже имеющуюся инфраструктуру почтовой связи для организации системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном

виде вместо строительства нового МФЦ.

Что касается сложностей, то основной проблемой стало отсутствие типизации и стандартов построения инфраструктуры оказания государственных услуг в регионах. В настоящий момент это усложняет, а в некоторых случаях делает невозможным соединение в единую систему данных, находящихся в ведении различных региональных центров.

– Какие задачи стоят перед ФГУП «Почта России» при реализации госпроекта «Электронное правительство» на 2011 год?

– Во-первых, в рамках отработки взаимодействия отделений почтовой связи с МФЦ необходимо продолжить работу



»» Перед Почтой стоит ряд серьезных задач, среди которых внедрение системы раздельного учета, подготовка предприятия к процессу акционирования и, разумеется, повышение заработной платы для работников массовых профессий – почтальонов и операторов ««

по расширению охвата регионов для наработки достаточного опыта. Во-вторых, важной задачей является работа с потенциальными потребителями электронных услуг. Нужно не просто создать инфраструктуру, на основе которой эти услуги можно будет оказывать, но и подготовить людей к тому, чтобы они могли без труда этими услугами пользоваться. Так сказать, «вырастить» пользователя. Попутно возникает еще одна задача – необходимо продумать, как сделать все элементы инфраструктуры удобными, понятными и простыми в использовании, с тем чтобы у клиентов не возникало проблем при работе с ними.

– Ваш прогноз: каким будет 2011 год для отрасли связи в целом и Почты России в частности?

– В 2011 году перед Почтой России стоит ряд серьезных задач, среди которых внедрение системы раздельного учета, что позволит обеспечить должный уровень прозрачности затрат, подготовка предприятия к процессу акционирования, и, разумеется, одним из важнейших вопросов, требующих незамедлительного решения, остается повышение заработной пла-

ты для работников массовых профессий – почтальонов и операторов. Люди – главный капитал предприятия. Поэтому вопросы должного уровня заработной платы и социального обеспечения должны быть решены руководством предприятия в кратчайшие сроки.

Еще одной масштабной задачей на ближайшее будущее является внедрение программы инновационного развития ФГУП «Почта России», разработанной в соответствии с поручением руководства страны и Правительства Российской Федерации. В настоящее время концепция программы находится на рассмотрении в Минкомсвязи России и Минэкономразвития России. Программа инновационного развития предприятия является составной частью долгосрочной бизнес-стратегии развития ФГУП «Почта России», которая содержит комплекс мероприятий, направленных на разработку и внедрение новых технологий почтовой связи, инновационных продуктов и услуг в области инфокоммуникаций, производства и логистики, соответствующих мировому уровню.



ДОСЬЕ

**Валерий
Николаевич
БУГАЕНКО**

■ Окончил Харьковское высшее военное командно-инженерное училище, Военную академию им. Ф. Э. Дзержинского по специальности «радиотехнические комплексы космической связи», высшие курсы Военной академии Генерального штаба ВС РФ

■ С 1992 года работал в центральном аппарате Минобороны России (заместитель, первый

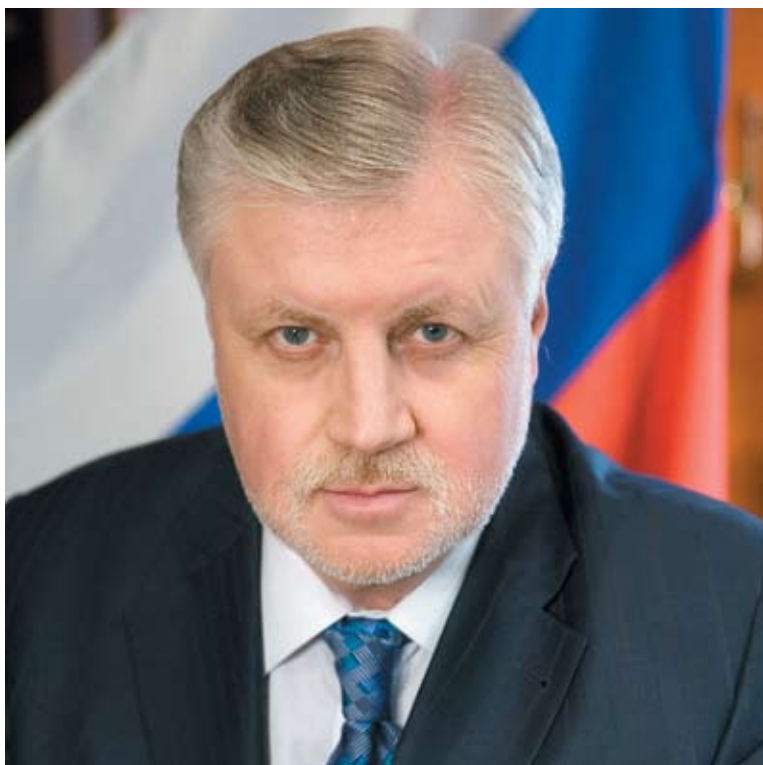
заместитель, начальник управления). С 1997 года – государственный инспектор Совета Безопасности РФ, советник Управления экономической безопасности Совета Безопасности РФ

■ С 2000 года – в Министерстве Российской Федерации по связи и информатизации (заместитель руководителя, руководитель Департамента по надзору за связью и информатизацией)

■ С 2004 года – руководитель Федеральной службы по надзору в сфере связи

■ Распоряжением Правительства Российской Федерации № 795-р от 20 июня 2007 года назначен руководителем Федерального агентства связи

По информации сайта Россвязи – rossвязь.рф



беседу вела
Ирина Баянова
фото
предоставлено
пресс-службой
Совета Федерации
Федерального
Собрания Российской
Федерации

Сергей МИРОНОВ, Председатель Совета Федерации, лидер партии «Справедливая Россия»

— Сергей Михайлович, как вы считаете, какое значение имеет почтовая связь для государства и общества в эпоху развития цифровых технологий?

— Почтовая связь во все времена была проводником новых технологий. Срочные телеграммы и заказные письма, экспресс-бандероли и денежные переводы – почтовые услуги всегда были передовыми в техническом плане. Думаю, что не ошибусь, если скажу, что для людей постарше почтовые переводы, оплата товаров и услуг через Почту были, по сути, прообразом банкомата и электронных платежей. Я все это говорю к тому, что и сегодня Почта России должна занимать лидирующие позиции. Должна раз-

виваться, осваивая цифровые технологии, вписываясь в новые рамки и используя новые возможности. И нет никаких противоречий, с моей точки зрения, между традиционным конвертом, который приносит почтальон, и современными технологиями.

В нашей стране с ее огромными масштабами, географической удаленностью ряда населенных пунктов Почта вообще имеет особое значение. Почта России – крупнейший оператор связи, обладающий инфраструктурой государственного значения. Доставка информации, посылок, переводов и пенсий, продажа товаров первой необходимости – все это социальные и даже государственные функции, которые выполняет сегодня только ФГУП «Почта России».

То, что Почта подключилась ко многим социально значимым проектам, в том числе к проекту «Электронное правительство», совершенно понятный и положительный шаг. Почта России как крупнейшая государственная организация, имеющая отделения связи во всех уголках страны, может оказать неоценимую помощь людям в доступе к государственному portalу «Электронное правительство». Думаю, что у Почты России есть еще много возможностей, чтобы профессионально и творчески подойти к работе по оказанию электронных государственных и муниципальных услуг в своих почтовых отделениях.

– Сергей Михайлович, какой вы видите Почту России в перспективе на пять-десять лет вперед?

– Современной, оснащенной, уверенной в своих силах службой, востребованной населением. И главное, чтобы неизменно и в соответствии с требованиями времени возрастал уровень профессионализма сотрудников ФГУП «Почта России». Хотелось бы, чтобы было именно так.

Из интервью Сергея Миронова, выпуск №4 (74), 2010 г.

“ В нашей стране с ее огромными масштабами, географической удаленностью ряда населенных пунктов Почта вообще имеет особое значение ”

Андрей ФУРСЕНКО, министр образования и науки

— **Р**езультаты ЕГЭ школьники могут посылать в любую вуз страны посредством Почты России...

ТЕКСТ
Константин Суворов
ФОТО
РИА «Новости»

— Идея подачи документов в вуз по почте, на мой взгляд, очень позитивна. Ее эффективная реализация позволяет снять проблему географического неравенства в нашей огромной стране. Однако у людей еще не искоренена установка, что если не передать документы из рук в руки, то возможна подтасовка. И хотя мы информируем всех о том, что работает федеральная база свидетельств о результатах Единого государственного экзамена, исключая возможность подлога, требуется время, чтобы осознать, что пересылка документов по почте удобна и требует меньше затрат, в том числе и финансовых. Часть вузов уже сегодня позволяют подать документы, просто заполнив на сайте специальную электронную форму. Почтовые отделения имеют выход в Интернет. Поэтому использование такой разветвленной инфраструктуры взаимовыгодно.

— Почта России, как национальный оператор связи, подключилась к реализации проекта «Электронное правительство». Расскажите, как с ним обстоят дела?

— Процесс перехода к предоставлению госуслуг в электронном виде рассчитан до 2015 года. Однако уже к 2012 году по вопросам Минобрнауки в режиме онлайн будут возможны лицензирование образовательной деятельности, прием граждан

в высшие и средние специальные учебные заведения, а также предоставление информации о выданных документах об образовании. Кроме того, к 2015 году в сфере образования в электронном виде будут предоставляться такие услуги, как прием детей в образовательные учреждения, информация о текущей успеваемости учащегося и о результатах сданных экзаменов, а также об образовательных программах и учебных планах.

— Профильные образовательные учреждения ежегодно выпускают специалистов почтовой отрасли в различных направлениях. Но все-таки наша отрасль имеет свою специфику. Не считаете ли вы, что необходимо расширить перечень профессий для почтового предприятия с учетом требований времени, например, подготавливая специалистов по почтовой безопасности?

— В августе 2010 года Минобрнауки утвердило новый федеральный государственный образовательный стандарт по специальности «почтовая связь». Он сформирован совместно с работодателями и учитывает перспективы развития почтовой отрасли. В нем достаточно серьезное внимание уделяется изучению вопросов обеспечения безопасности почтовой связи. В частности, после обучения специалист должен уметь использовать средства защиты информации, а также обеспечивать техническую безопасность работы. Замечу, что в образовательной программе предусмотрена вариативная часть, которая дает возможность расширения и углубления подготовки в соответствии с запросами регионального рынка труда и возможностями продолжения образования.

Из интервью Андрея Фурсенко, выпуск № 10 (80), 2010 г.



Александр ШОХИН, президент Российского союза промышленников и предпринимателей

— Почта России — одно из крупнейших предприятий России с самой разветвленной филиальной сетью — сейчас находится в стадии модернизации: разработан новый Федеральный Закон «О почтовой связи», разрешающий акционирование Почты, идут подготовительные работы по созданию Почтового банка. Как вы оцениваете эти перемены?

— Это правильное решение. Избыточное влияние государства на компанию даже при адекватной корпоративной политике не способствует повышению конкурентоспособности. Это касается и Почты России. Что касается выделения финансовых функций и создания Почтового банка, надеемся, это не только не приведет к нарушению конкуренции на финансовом рынке, но и усилит ее (если иметь в виду доминирование на рынке различных банков или услуг Сбербанка России).

— Мировая тенденция такова, что почтовые службы все меньше зарабатывают на оказании традиционных почтовых услуг. Однако многие почтовые операторы развивают финансовые, логистические услуги, интернет-торговлю. Как вы оцениваете такую тенденцию? На ваш взгляд, какие услуги следует развивать Почте России так, чтобы они были востребованы населением и приносили прибыль?

— Смена источника дохода — действительно тенденция. Еще пару десятилетий назад было невозможно представить, что на рынке почтовых услуг в нашей стране возможна конкуренция. Сейчас это

данность. Глобализация и активный приход зарубежных компаний на российский рынок привели к появлению крупнейших компаний, работающих в почтовой сфере. Понятно, что коммерческие компании в первую очередь ориентированы на высокодоходные сегменты рынка и максимально платежеспособный спрос. Но у Почты России есть возможность «вернуться» в наиболее прибыльный сегмент при повышении качества услуг.

Интернет-торговля — активно развивающийся сегмент с огромными перспективами. Почта России, располагая огромным количеством отделений, может оказаться одним из наиболее эффективных игроков на данном рынке. Конкурентные преимущества необходимо максимально использовать. В то же время, учитывая перспективы создания Почтового банка, доля доходов от финансовых

услуг в будущем может стать небольшой.

— Государство компенсирует убытки Почте, которые она несет при оказании социальных услуг. Как вы считаете, должна ли эта практика сохраниться?

— В том или ином виде поддержка национального почтового оператора, разумеется, сохранится. При наших размерах страны это вопрос национальной безопасности и устойчивой коммуникации между российскими регионами. Но неправильно и в дальнейшем ставить вопрос о компенсации убытков. Если это выполнение определенной функции, то эта работа должна быть оплачена государством, а не рассматриваться как непрофильные расходы, которые могут быть компенсированы, а могут и не быть...

Из интервью Александра Шохина, выпуск № 12 (82), 2010 г.

беседу вел
Константин Суворов
Фото
предоставлены пресс-
службой РСПП



Антон Дроздов, председатель правления Пенсионного фонда Российской Федерации (ПФР)

— **А**нтон Викторович, каким образом сегодня строятся взаимоотношения Пенсионного фонда и Почты России?

— Мы с Почтой России давние партнеры. Еще со времен СССР пенсии традиционно доставляются организациями почтовой связи. Сегодня более 21 млн пенсионеров по-прежнему получают пенсии через почту. Что касается технической стороны нашего взаимодействия сейчас, то между региональной организацией почтовой связи и территориальным органом ПФР заключается договор о доставке пенсий. Он регламентирует права, обязанности и ответственность сторон, а также условия оплаты услуг по доставке пенсий. Помимо этого, Почта России – ключевой партнер ПФР по рассылке извещений, которые информируют россиян о состоянии их индивидуальных пенсионных счетов.

— Почта России и ПФР реализуют совместный проект по организации выплаты и доставки пенсий с применением технологии электронного документооборота. Как вы оцениваете результаты и перспективы данного проекта?

— В этой технологии мы используем новую форму доставочного документа – разовое поручение с отрывным талоном, который вручается пенсионеру при доставке

беседу вел
Константин Суворов
фото
ИТАР-ТАСС



пенсии. У поручения есть штриховой код, который позволяет работникам Почты России ежедневно в автоматизированном режиме подводить итоги о доставленных или же недоставленных пенсиях и передавать их в информационно-выплатный центр. Мы видим, как идет доставка, сколько денег «зависло» в доставочной организации и т. д. Это позволяет более эффективно управлять финансовыми потоками, т. к. финансирование осуществляется под фактическую потребность. В этом «пилоте» пока участвуют 19 регионов. ПФР готов расширить эту практику при поддержке ФГУП «Почта России». Нужны дополнительные вложения в соответствующее программное оборудование, обучение сотрудников на местах. Однако дело того стоит. Это выгодно и ПФР, и Почте, но в первую очередь – пенсионерам.

— **Какие перспективы взаимодействия с Почтой России вы видите?**

— Я думаю, наши организации вместе должны работать над повышением эффективности доставки пенсий и пособий. В первую очередь за счет внедрения новых технологий. Помимо электронного документооборота, есть и другие инновации, которые помогут оптимизировать этот процесс. Перспективным мне представляется внедрение почтово-банковских технологий, создание Почтового банка. Такие учреждения действуют в разных странах мира и очень популярны среди пенсионеров. Они позволяют объединить стабильность почтовой службы с современными финансовыми технологиями.

Из интервью Антона Дроздова, выпуск № 8 (78), 2010 г.



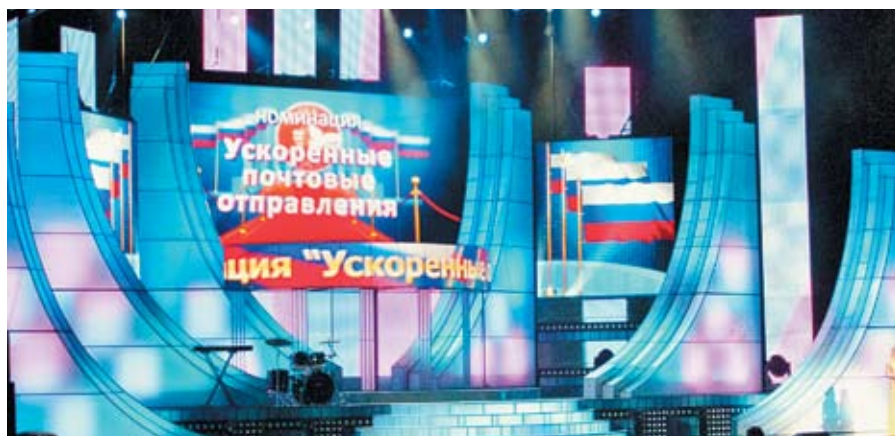
Церемония награждения лауреатов «Марки № 1» прошла в декабре в Государственном Кремлевском дворце. Почта России победила в категории «Ускоренные почтовые отправления». Награду получал руководитель Дирекции почтовых услуг Александр Тимофеев.



Победу в конкурсе принесла услуга «Отправления 1-го класса» – наиболее удобный и экономичный вариант пересылки почты в ускоренном режиме.



Почту наградили



24 декабря 2010 года Александр Киселев получил благодарность Президента Дмитрия Медведева за активное участие в подготовке и проведении торжественных мероприятий, посвященных 65-летию Победы в Великой Отечественной войне.



За прошлый год Почта России успешно осуществила множество проектов, за которые получила общественное признание и премии самого высокого уровня.

В декабре в Москве состоялось вручение ежегодной Национальной премии «Компания года». Почта России удостоилась специальной награды экспертного совета «За модернизацию инфраструктуры почтовой связи России».



«Компания года» – это главное светское событие в деловой жизни России, на котором подводят бизнес-итоги года. Конкурс создает новый имидж российского бизнеса и продвигает новые стандарты деловой этики в стране.



Александр Киселев получил премию «Персона года» в специальной номинации «За вклад в развитие национальной инфраструктуры». Среди заслуг Александра Киселева эксперты международной премии отметили разработку программы модернизации инфраструктуры почтовой связи РФ и успешную реализацию антикризисной программы Почты.



Свежая пресса

Обзор публикаций за месяц



Итар-Тасс 25.01.2011

Почта России сокращает доставку международных EMS-отправлений

Почта России намерена сократить на сутки сроки доставки международных экспресс-отправлений, используя первое специализированное место международного почтового обмена (ММПО) в аэропорту Шереметьево. Открытие нового пункта сортировки состоялось 25 января», – сообщили в компании. «Новое ММПО позволит оптимизировать логистическую схему прохождения международных EMS-отправлений, что приведет к сокращению сроков доставки в среднем на

1 сутки», – говорится в сообщении Почты России. Как подчеркнули в компании, в настоящее время ММПО в Шереметьево функционирует в тестовом режиме и обрабатывает экспортные EMS-отправления. Перевод в новое ММПО почтовых потоков, поступающих из-за рубежа, планируется с начала февраля. При этом расчетная пропускная способность Шереметьевского ММПО составит около 100 тыс. отправок EMS в месяц, подчеркнули в Почте России.

ВЕДОМОСТИ

THE WALL STREET JOURNAL & FINANCIAL TIMES

Ведомости 29.12.2010

Второй год с прибылью

ФГУП «Почта России» второй год подряд завершает с чистой прибылью. В 2010 году она составит не менее 490 млн рублей. Но 2011 год может оказаться для ФГУП убыточным из-за сокращения госсубсидий и роста расходов на персонал. Выручка Почты России в 2010 году увеличится минимум на 10% и превысит 105 млрд рублей, сообщил представитель предприятия. Чистая прибыль тоже превысит прошлогодние 306 млн рублей, причем более чем на 60%, прогнозирует он. Быстрее всего росли такие виды бизнеса, как ускоренная доставка отправок 1-го класса (выручка прибавила 43%), экспресс-доставка (+40%) и прием платежей (+25%). Эти же услуги были самыми прибыльными, говорит представитель Почты, не уточняя их доли в общей прибыли ФГУП.

В 2005–2008 годах Почта России была убыточной. По итогам 2008-го чистый убыток предприятия составил 1,5 млрд рублей. В 2011-м убыток может вернуться, думает представитель Почты. Во-первых, увеличение взносов предприятий в социальные фонды с 26 до 34% заставит Почту России отчислять туда на 5 млрд рублей больше. Во-вторых, ФГУП опасается не получить часть анонсированной ранее госкомпенсации за доставку пенсий. В 2010 году согласно решению Правительства Почта должна получить из бюджета 6 млрд рублей. А в 2011-м компенсация установлена на уровне 7 млрд рублей, но ее будет распределять Пенсионный фонд России (ПФР), и не только в адрес Почты России (которая получит лишь 4,5 млрд рублей и еще заплатит с этих денег налоги), но и альтернативным доставщикам пенсий. При таком сценарии есть основания ожидать убытков, указывает представитель Почты. Расходы ПФР на доставку пенсий увеличатся в 2011 году на 7 млрд рублей, которые будут пропорционально распределяться между доставочными организациями, говорит представитель ПФР Маргарита Нагога. Сейчас, по ее словам, Почта России доставляет пенсии на дом в 87% случаев.

Основа убытков Почты России помимо доставки пенсий – универсальные услуги почтовой связи, отмечает гендиректор экспресс-доставщика СПСР Владимир Солодкин. Глубокая модернизация и оптимизация логистических и других бизнес-процессов помогут сделать эти услуги по меньшей мере неубыточными, верит он.

У Почты России – лучший рейтинг доверия

НЕЗАВИСИМАЯ

Независимая газета 24.12.2010

Исследовательский холдинг «Ромир» выявил компании-бренды, которым население страны доверяет больше всего. Три из десяти самых известных и пользующихся наибольшим доверием потребителей российских брендов оказались известны им еще с советских времен. Причем один из таких брендов возглавил список ведущих отечественных компаний в сфере услуг. Почта России оказалась самой известной российским потребителям компаний с самым высоким рейтингом доверия.

Исследовательский холдинг «Ромир», специализирующийся на исследованиях различных рынков и сфер жизни общества, изучил восприятие более чем 120 российских компаний, работающих в различных областях производства товаров и услуг, с целью выявления известности компаний и степени

доверия, которым они пользуются у потребителей.

Комплексное исследование GRI (Global Reputation Index) состоит из показателей, характеризующих мнение, сложившееся о компании в обществе. Индекс заметности и индекс доверия позволяют оценить, какая часть населения знает бренд и какая ему доверяет. На основе полученных данных составлен рейтинг топ-10 компаний, работающих в потребительском секторе. В тройку самых «народных» брендов вошли Почта России, Сбербанк и МТС. Оба индекса у лидирующих компаний превышают 80 пунктов, то есть подавляющее число опрошенных знают и доверяют услугам этих компаний.

В целом первая десятка самых известных у потребителей российских брендов выглядит в порядке убывания следующим образом: Почта

России, Сбербанк, МТС, «Мегафон», «Аэрофлот», «Евросеть», «Пятерочка», «Билайн», «Связной», «Ростелеком». Эти компании известны и пользуются доверием более 70% населения страны. Причем Почта России и Сбербанк являются безусловными лидерами отраслевых рейтингов. Почта почти на 20% опережает ближайшего конкурента в отрасли телекоммуникаций и связи компанию «Ростелеком» и почти на 10% пользуется большим доверием.

Эта ситуация свидетельствует о том, что, хотя коммерческие структуры активно работают и в сфере связи, и в банковском секторе, потребители по-прежнему больше доверяют проверенным временем государственным компаниям. Да и известны они лучше. Та же Почта России работает там, где зачастую, кроме нее, нет ни одного другого представительства государства.

КОМПАНИЯ
ДЕЛОВОЙ ЕЖЕНЕДЕЛЬНИК

Компания 22.01.2011

Без крыльев под ледяным дождем

Сотни тысяч почтовых отправок были задержаны в результате предновогоднего транспортного коллапса в крупнейших европейских аэропортах. Компенсировать клиентские потери, связанные со сбоем в работе авиакомпаний, обещает пока только один оператор экспресс-доставки – EMS Почта России. Впервые за последние двадцать четыре года Европа и Америка столкнулись со столь экстремальными погодными условиями. Снегопады и ледяной дождь парализовали работу международных аэропортов практически по всей Европе.

«Фактически с 25 декабря по 3 января 2011 года было отменено около 100 из 300 внутренних авиамаршрутов, использующихся для перевозки почты по России, и около 250 авиарейсов из Европы, которыми следовали как обычные, так и EMS-отправления», – рассказали в EMS Почта России. Еще раньше из-за повышенной новогодней нагрузки в европейских и японских аэропортах скопилось почта из США и Китая. Кроме того, все отечественные авиакомпании в первую очередь занимались отправкой пассажиров, поэтому отмечались даже случаи объявления эмбар-

го на перевозку грузов и почты. Фактически EMS Почта России стала единственной компанией, полноценно работавшей в период новогодних праздников и решавшей вопросы по мере их возникновения. Представители экспресс-оператора говорят, что еще в конце декабря предприняли необходимые экстренные меры. В частности, был удлинен график работы всех производственных подразделений. Кроме того, компанией EMS Почта России было дополнительно задействовано 34 грузовых борта для отправки почты по 21 внутреннему направлению.

задачи
и решения

Технологии XXI ВЕКА

В современных условиях почта – это не просто средство общения, а важнейшая составляющая часть экономики и бизнеса. Поэтому растущие потребности клиентов ставят высокие требования перед ее работниками. Преобразования, которые произошли в российской Почте за последнее время, помогают обеспечить надежность и высокое качество предоставляемых услуг.



Этапы строительства сети автоматизированных сортировочных центров:

- 1-й этап – Москва, Санкт-Петербург (2010–2011 гг.)
- 2-й этап – Новосибирск, Ростов-на-Дону, Минеральные Воды (2012–2013 гг.)
- 3-й этап – Екатеринбург, Воронеж, Казань, Ярославль, Киров, Нижний Новгород, Самара, Саратов, Краснодар, Хабаровск, Приморский край (2012–2015 гг.).

*Информация из рубрики «Статистика»,
выпуск № 11 (81) 2010 г.*

Дано:

Последние двадцать лет написание индекса на письмах практически не играло никакой роли в скорости доставки. Вся сортировка осуществлялась вручную. Однако еще в 60-е годы прошлого века существовала автоматическая сортировка писем. Тогда в эксплуатацию было введено около 180 писмосортировочных машин, а население научили

писать индексы на конвертах. Но с момента развала СССР Почта, как и все предприятия нашей страны, испытывала ряд трудностей и автоматическая сортировка постепенно исчезла. В итоге Почта вернулась к ручной сортировке. Такая система требовала больших временных и трудовых затрат. Для того чтобы сделать услуги почтовой связи не только доступными, но и качественными, соответствующими самым

текст
Дмитрий Мозжорин
фото
Вячеслав Хабаров

высоким современным стандартам, руководство ФГУП «Почта России» предприняло ряд шагов, направленных на усовершенствование системы сортировки почтовых отправлений и сокращение сроков доставки.

С 2004 года Почта России начала работу над проектом автоматизированных сортировочных центров. С момента запуска первого АСЦ в 2009 году сортировка писем вновь стала автоматической,



а индекс – важным элементом любой корреспонденции и залогом быстрой доставки. В частности, в ходе автоматической сортировки машина преобразует цифровой (индекс) и буквенный адрес в условный код, который печатается на письме и сканируется для оптического считывания. Затем аппарат автоматически распределяет письма по адресным ячейкам. В случае же невозможности распознать индекс или адрес отсканированное изображение поступает на монитор оператора, которые затем вводят информацию вручную.

Благодаря новому подходу удалось значительно сократить сроки обработки почтовых отправлений, а также сроки их доставки.

Требуется:

Ускорить доставку почтовых отправлений и повысить лояльность клиентов – одна из главнейших задач Почты России. Для ее решения необходимо создать сеть региональных автоматизированных сортировочных центров

(АСЦ) и модернизировать существующие магистральные сортировочные центры в местах наибольшей концентрации почтовых потоков. В качестве первого шага реформирования всей системы сортировки и доставки определены зоны обслуживания. В каждой из них должен находиться АСЦ, распределяющий почтовые отправления на потоки до отделения почтовой связи.

Решение:

Развернуть сеть АСЦ

Действие 1:

Первый в России региональный автоматизированный сортировочный центр введен в эксплуатацию в Подольске в конце 2009 года. Это был первый шаг на пути перехода на зонально-узловой принцип перевозки почты. Так,

если раньше отправления в Центральном федеральном округе подвергались ручной сортировке сначала в районных узлах почтовой связи, затем – в областных и, наконец, в сортировочном центре в Москве, то теперь в районных и областных узлах почта лишь группируется по контейнерам, после чего направляется в Московский АСЦ для сортировки. Те почтовые отправления, которые пересылаются внутри Центрального федерального округа, сортируются по видам корреспонденции: простые письма – до отделения связи, вся регистрируемая почта – до почтамта, а те, которые идут в другие федеральные округа, – по направлениям.

Почта заключила контракт с компанией Elsag Datamat





С.р.А. для строительства первого автоматизированного сортировочного центра и поставку дополнительного оборудования. Его внедрение будет происходить в два этапа. На первом этапе в 2011 году будут осуществлены поставка, наладка и запуск оборудования, а именно – двух машин по обработке конвертов формата «флэт» и одной – по обработке простой письменной корреспонденции. Этот шаг позволит увеличить мощность цехов АСЦ, а также качество обработки «флэт»-писем и заказной письменной корреспонденции. В 2012 году будет начата реализация второго этапа – установка tray handling system – системы внутрицехового перемещения ящиков, что позволит значительно сократить объем ручного труда и количество ручных операций.

Действие 2:

В конце 2010 года завершились работы по запуску второго автоматизированного сортировочного центра в Санкт-Петербурге. В ноябре

прошлого года АСЦ на Неве принял и обработал в тестовом режиме первую партию почты. В 2011 году планируется полное переключение на АСЦ почтовых потоков Санкт-Петербурга и Ленинградской области. Затем к сортировочному центру будут поэтапно подключены Новгородская и Псковская области.

Ввод в эксплуатацию АСЦ существенно увеличит скорость и качество доставки почтовых отправлений на территории зоны его обслуживания. Для автоматической сортировки письменной корреспонденции и посылок в центре установлены две писмосортировочные машины: для сортировки нестандартных конвертов типа «флэт» и для сортировки посылок и бандеролей. На базе АСЦ также организованы центры гибридной почты.

Действие 3:

В 2010 году начались подготовительные работы по созданию автоматизированных сортировочных центров

в Ростове-на-Дону, Новосибирске и Минеральных Водах. В 2011-м начнется разработка проектов новых АСЦ в Самаре, Воронеже и Нижнем Новгороде.

Результат:

Ввод в строй Московского АСЦ позволил обеспечить переход на зонально-узловой принцип перевозки почты. Сортировка отправок в АСЦ позволила обеспечить: оптимальную

КСТАТИ

Санкт-Петербург

Автоматизированный сортировочный центр расположен на земельном участке в 3,4 га, площадь самого здания – 16 143 кв. м, в т. ч. производственная – 13 038 кв. м. Центр будет осуществлять детальную сортировку отправок на более чем 1710 отделений. Сортировка писем осуществляется непосредственно до почтового отделения зоны. Центр сможет обрабатывать до 1 686 000 писем (включая конверты типа «флэт») и посылок в день.

КСТАТИ

Ростов-на-Дону

На данный момент идет подготовка контракта на строительство центра. Его возведением займется компания Elsag Datamat S.p.A.

Новосибирск

Объявлен конкурс на определение девелоперской компании, которая реализует проект по строительству АСЦ.

Минеральные Воды

В конце 2010 года было объявлено о начале конкурса на выбор девелоперской компании для строительства данного АСЦ.

загрузку почтовых контейнеров и перевозящих их автомашин, сокращение времени обмена и трудозатрат, уменьшение потребности

в автотранспорте и оптимизацию почтовых маршрутов. Благодаря сокращению количества сортировочных участков высвобождены значительные производственные площади.

С вводом в эксплуатацию автоматизированного центра в Санкт-Петербурге сократятся сроки обработки и доставки почтовой корреспонденции во всем Северо-Западном регионе. Этому будет также способствовать внедрение новой логистической схемы взаимодействия между двумя АСЦ. Но оценить реальный эффект от автоматизированной системы обработки почты можно будет только после создания всей сети автоматизированных центров.

Прогноз:

В рамках модернизации логистической системы Почта намерена построить сеть автоматизированных сортировочных центров, которые





КСТАТИ

Москва

Московский АСЦ (автоматизированный сортировочный центр) – самый крупный в Восточной Европе. Его площадь составляет 29 тыс. кв. м, мощность – до 3 млн почтовых отправлений в день. Детальная сортировка осуществляется на более чем 5200 отделений. Обслуживает почтовые потоки Москвы, Московской, Тверской, Ивановской, Рязанской, Тульской, Владимирской и Калужской областей. Через центр возможно прохождение около 25% почтового потока страны.

условно будут поделены на две группы. В первую попадут АСЦ, в чью зону обслуживания будут включены несколько субъектов Российской Федерации по аналогии с автоматизированным сортировочным центром в Подольске. Всего планируется создать 14 АСЦ с внешней зоной обслуживания. Они покроют порядка 45% территории России и станут сортировать 85% всех пересылаемых почтовых отправлений в стране.

Во вторую группу войдут АСЦ, расположенные в отдаленных регионах. Например, в Приморском крае, где расстояние от Владивостока до ближайшего краевого центра – Хабаровска – составляет более 700 кило-

метров. В связи с этим доставить почту в короткие сроки там не представляется возможным. Поэтому в каждом из таких регионов появится собственный АСЦ.

Создание сети АСЦ – это лишь первый этап модернизации логистической сети Почты России. После окончания строительства Почта планирует приступить к процессу модернизации сортировки внутри зон. То есть в городах с населением, например, более 300–400 тыс. человек могут быть созданы собственные АСЦ.



Инвестиционная стратегия Почты

Положительные тенденции, которые наметились в прошлом году, продолжат развитие и в новом. Особое внимание будет уделено перспективным направлениям деятельности почтового оператора. В том числе автоматизации процессов обработки корреспонденции, развитию транспортной логистики и IT-инфраструктуры, созданию Почтового банка. О последних тенденциях развития Почты России нам рассказывают заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Дмитрий Анисимов, а также герои наших выпусков за прошлый год.

Дмитрий Анисимов, заместитель генерального директора ФГУП «Почта России»

— Дмитрий Александрович, расскажите, пожалуйста, о предварительных финансовых результатах Почты по итогам 2010 года.

— Сразу хочу отметить, что многие последствия кризиса – а это, прежде всего, снижение объемов почтовой корреспонденции – сказываются на нашей работе до сих пор. Однако, благодаря положительным тенденциям, которые наметились еще в 2009 году, и финансовой стабилизации в 2010 году, продолжают развиваться другие перспективные направления деятельности почтового оператора. И этот факт позволяет прогнозировать по итогам текущего года общий доход в размере более 105 млрд рублей и чистую прибыль в пределах 500 млн рублей.

— Какие инвестиционные проекты планируется реализовать в следующем году?

— Необходимо отметить, что бюджет инвестиционных расходов ФГУП «Почта России» на 2011 год является крупнейшим за последние годы и составляет 14 млрд рублей. В основу инвестиционных мероприятий на 2011 год заложена активная инвестиционная стратегия, направленная на модернизацию про-



фото
Юрий Казачков

изводственного комплекса ФГУП «Почта России» в части транспортной инфраструктуры, обновления информационных процессов, сбора и обработки почтовых отправок, модернизации объектов почтовой связи и т. д. Особое внимание в 2011 году будет уделено мероприятиям по автоматизации процессов обработки корреспонденции, что нашло отражение в последовательном развитии сети автоматизированных сортировочных центров. В 2011 году предприятие начнет финансирование строительства трех новых центров, расположенных в Ростове-на-Дону, Минеральных Водах и Новосибирске.

В рамках развития транспортной логистики в 2011 году ФГУП «Почта России» планируется приобретение более 1400 единиц транспортных средств для перевозок почтовых отправок на внутри-

областных и внутрирайонных маршрутах.

Развитие IT-инфраструктуры ФГУП «Почта России» является залогом соответствия наших услуг современным требованиям потребителей и повышения эффективности работы предприятия в целом. Так, на 2011 год запланированы расходы на приобретение вычислительной техники, модернизацию сети и системы управления расчетов за услуги пунктов коллективного доступа в Интернет, автоматизацию работы отделений почтовой связи. Кроме того, мы продолжим активно развивать информационные системы, поддерживающие оказание наших основных почтовых и финансовых услуг.

К ключевым инициативам 2011 года мы также относим проект по созданию системы защиты доходов при использовании франкировальных

машин. В настоящее время франкированная корреспонденция составляет 63% от всей исходящей письменной корреспонденции. Предотвращение незаконного «вброса» в почтовую сеть неоплаченной письменной корреспонденции позволит сократить потери от ее пересылки.

Особое внимание в 2011 году Почта России уделит модернизации процессов доставки пенсий и социальных пособий. Предприятием будет повышена технологичность и информатизация процессов доставки, повышен уровень взаимодействия между Почтой России, ИВЦ и Пенсионным фондом.

Вопрос качества обслуживания клиентов в отделениях почтовой связи и условия труда работников предприятия имеют принципиальное значение для повышения клиентоориентированности предприятия. Именно поэтому в 2011 году Почта России планирует модернизировать около 1000 ОПС, формируя на основе почтовых отделений современную многофункциональную сеть массового обслуживания.

– Как отразится создание Почтового банка на эффективности работы Почты?

– Создание Федерального Почтового банка России – это объективный и своевременный шаг, который позволит на основе современных технологий обеспечить предоставление комплекса финансовых и почтово-банковских услуг населению не только в городах, но и во всех отдаленных районах и труднодоступных точках страны. Новый банк призван стать каналом кредитных коммуникаций с представителями

КСТАТИ

Из истории становления Почтовых банков мира

Почтовый банк Франции (La Banque Postale) не является самостоятельным, это одно из подразделений группы компаний La Poste. Банк предоставляет банковские и страховые продукты и услуги частным и корпоративным клиентам внутри страны.

малого и среднего бизнеса, которые нуждаются в опорном банке в своем регионе.

– Проект создания Почтового банка напрямую связан с акционированием предприятия. Как проходит этот процесс в настоящее время и каковы прогнозы на следующий год?

– Идея Почтового банка на практике уже реализована почтовыми администрациями во многих странах Европы, а также в ряде стран СНГ, например в Казахстане, Кыргызстане и Азербайджане. Что касается создания Федерального Почтового банка в России, я считаю, что он может, с одной стороны, стать новым драйвером в развитии Почты России, а с другой – создать уникальные возможности по доступу населения и малого бизнеса к современным банковским продуктам и сервисам. Именно финансовые и банковские услуги могут обеспечить устойчивость и стабильность в период сложной экономической ситуации. Оказание финансовых услуг для ФГУП «Почта России» не является чем-то но-

вым. Предприятие с каждым годом все более активно расширяет их спектр для своих клиентов. Акционирование Почты России – это, на мой взгляд, новые возможности по привлечению средств для дальнейшего развития предприятия. Предложенный Министерством связи и массовых коммуникаций РФ в 2010 году проект Закона «О почтовой связи», призванный заменить действующий закон, который был принят в июле 1999 года, является первым шагом в процессе акционирования. Но самое важное заключается в том, что в данный проект включена статья, которая, в случае его утверждения, позволит федеральному оператору почтовой связи без получения лицензий оказывать широкий спектр финансовых услуг, схожих с банковскими. Таким образом, ФГУП «Почта России» наделяется правом осуществлять деятельность по реализации ценных бумаг, приему и выплате наличных денежных средств, в том числе с использованием пластиковых карт, а также оказывать услуги по привлечению денежных средств физических лиц в банковские вклады, и по предоставлению банковских займов физическим лицам.

В 2011 году предстоит большая работа в рамках создания и развития Почтового банка. В реализации проекта помимо Почты России предполагается участие и банка-партнера. Синхронизация интересов всех участников проекта и выполнение требований регулятора будет условием углубления интеграционных процессов в рамках создания Почтового банка в 2011 году.

Дмитрий Панышев, заместитель руководителя Федерального агентства связи (Россвязи)

— Как, на ваш взгляд, должно проходить акционирование и каких результатов от него стоит ожидать?

— Надо понимать, что акционирование не означает, что Почта перестанет быть госпредприятием. Полный пакет акций будет принадлежать государству. В новой редакции проекта Закона «О почтовой связи» пункт, запрещающий акционирование Почты, отсутствует. И я надеюсь, что в ближайшее время мы выйдем на утверждение этого документа, что, собственно, послужит базой для дальнейших действий по акционированию. В то же время, учитывая короткие сроки и масштабы предприятия, считаю необходимым принятие специального закона об акционировании Почты. Например, как это было при акционировании РЖД.

Если говорить о результатах, то очевидно, что преобразование Почты в акционерное общество позволит более эффективно распоряжаться имуществом и проще привлекать средства для модернизации ее инфраструктуры. Во всяком случае опыт почтовых администраций Италии, Франции и Германии, которые давно провели акционирование, оказался положительным.



беседу вел
Лев Шандровский
фото
Лидия Надеина

— Акционирование Почты связано с другим глобальным проектом — созданием Федерального Почтового банка. Как вы оцениваете его с точки зрения возможности доступа к финансовым услугам населения?

— Сегодня Почта уже оказывает финансовые услуги населению, причем спектр их довольно велик. Поэтому Почтовому банку, на мой взгляд, следует заняться такими базовыми видами финансовых услуг, как прием-выдача депозитов для частных лиц и их кредитованием. Для примера можем посмотреть на опыт соседей — Почты Казахстана, которая занялась подобными операциями на несколько лет раньше, получив собственную банковскую лицензию, и выполняет такие же простые операции. Например, является членом международных платежных систем, выпускает свои зарплатные карточки, кредитует

на эти карточки под овердрафт работников бюджетной сферы. Теперь Почта Казахстана хочет создать Почтовый банк как отдельное юридическое лицо, оставаясь при этом его владельцем, чтобы на построенной клиентской базе предлагать более сложные банковские продукты.

При создании Почтового банка необходимо будет четко разграничить, кто какие услуги будет оказывать и что Почта получит от этого сотрудничества, чтобы не получилось, как в Латвии. Там партнерам не удалось договориться, в результате проект фактически был заморожен. Опыт показывает, что этот вопрос непростой, его надо очень тщательно взвесить. Если правильно договориться, то доходы получит и банк, и Почта.

Из интервью Дмитрия Панышева, выпуск № 11 (81) 2010 г.

Владимир Дмитриев, председатель государственной корпорации «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»



— Для Банка развития проект создания Почтового банка будет приоритетным проектом, связанным с модернизацией банковского сектора России. По нашей оценке, этот проект будет являться в ближайшие годы одним из самых масштабных проектов в российском банковском секторе. Необходимо отметить, что в условиях существенных региональных диспропорций обеспеченности финансовыми услугами для значительной части населения страны возможности получения качественных услуг являются ограниченными, по существу, вне банковской системы остаются миллионы людей.

беседу вел
Константин Суворов
фото
ИТАР-ТАСС

Основная цель реализации совместного инвестиционного проекта «Почтовый банк», осуществляемого Внешэкономбанком на базе ОАО АКБ «Связь-Банк» с участием ФГУП «Почта России», как раз и состоит в преодолении сложившейся ситуации в максимально сжатые сроки и эффективной расшивке узких мест. Я бы выделил две задачи. Во-первых, устранение ограничений в обеспечении доступности финансовых и коммуникационных услуг в регионах за счет создания соответствующей инфраструктуры, во-вторых, радикальная технологическая модернизация и расширение сферы услуг Почтой России. Создание Почтового банка с использованием современных финансовых технологий будет способствовать повышению уровня автоматизации банковских услуг, включая электронизацию платежей, снижение наличного денежного оборота в пользу безналичного, карточных продуктов и электронных платежей. В результате будут

созданы условия для повышения качества предоставляемых банковских услуг, в особенности в регионах, недостаточно обеспеченных указанными услугами.

Реализация проекта по созданию Почтового банка осложняется наличием значительного числа юридических проблем. Поэтому интеграция Связь-Банка с Почтой России подразумевает решение целого ряда проблем правового характера, в том числе связанных с необходимостью изменения действующего законодательства, регулирующего деятельность унитарных предприятий (ведь Почта России – ФГУП). Потребуется внесение изменений в ряд нормативных документов Банка России. Кроме того, потребуются большие инвестиции. В зависимости от выбранной модели, форматов и количества офисов Почтового банка, общие инвестиционные затраты проекта (здания, технологии, оборудование) будут уточняться. Более точно на этот вопрос можно будет ответить после подведения итогов переговоров с потенциальными банками-партнерами, которые представят подробные финансовые модели проекта создания Почтового банка. Срок развертывания всех отделений, конечно, зависит от масштабов проекта и условий его финансирования. Мы считаем, что оптимальный срок – до трех лет. Подобные масштабные проекты не терпят спешки, хотя при этом затягивать процесс никто не собирается.

Из интервью Владимира Дмитриева, выпуск № 6 (76) 2010 г.

КСТАТИ

Из истории становления Почтовых банков мира Почтовый банк Японии (Yucho Bank) – крупнейший в мире розничный банк. Его капитал оценивается в 187 трлн йен (примерно \$1,6 трлн). Японская почтовая служба создана в 1971 году, сразу же после революции Мэйдзи, еще до того, как в стране сложилась система коммерческих банков.

Михаил Бесхмельницын, аудитор Счетной палаты



— **В**о всем мире существует тенденция к снижению уровня доходов от оказания почтовых услуг. Многие почтовые службы активно развивают непрофильные услуги. Как вы к этому относитесь?

— Конечно, надо обязательно расширять ассортимент услуг. Например, огромные перспективы дает Почте оказание банковских услуг, то есть работа на финансовом рынке. Для этого, как мне представляется, у Почты есть почти все. Нужно привести материально-техническую базу в то состояние, которое соответствует требованиям регуляторов, прежде всего Центрального банка, ну и конечно, обучить, а кое-где переобучить персонал. Кроме того, есть потенциальные кадры, высвободившиеся из банков и других финансовых структур. Эти профессионалы могли бы прийти в компанию и организовать

беседу вела
Ольга Сенина
фото
Лидия Надеина

процесс на должном уровне, в соответствии с международными стандартами.

— Предположим, Почтовый банк уже существует. Вы готовы открыть депозит? И как, на ваш взгляд, банк повлияет на финансовое состояние предприятия?

— Мне кажется, что этот банк будет самым популярным в стране. Я подчеркиваю – самым. Но для этого необходимо соблюсти несколько условий. Первое: при создании банка мы должны ориентироваться на самые передовые технологии, которые существуют не только в стране, но и в мире. Второе: необходимо провести серьезную реконструкцию и модернизацию имущественного комплекса Почты. Причем не только за счет средств предприятия, но и за счет разумного привле-

чения финансовых ресурсов, в том числе бюджета и инвестиций. Третье: при создании банка нужно ориентировать персонал (от топ-менеджеров до почтальонов) на клиента. У Почты России есть давние и хорошие традиции, которые связывают почтальона с населением, так вот эта связь должна не только сохраниться, но и получить дальнейшее развитие. Доверие к Почте как к структуре велико, и его нужно сохранить и укрепить серьезной работой в новой банковской сфере. Если эти условия будут соблюдены, через три-пять лет мы получим банк, равных которому в стране будут единицы. Но для этого нужна серьезная, вдумчивая, кропотливая работа.

Из интервью Михаила Бесхмельницина, выпуск № 5 (75) 2010 г.

КСТАТИ

Из истории становления Почтовых банков мира

BancoPosta – одно из четырех бизнес-направлений группы компаний **Poste Italiane**. Банк был создан в конце 1990-х, и почти сразу же предложил клиентам широкий выбор финансовых продуктов и услуг: счета **BancoPosta**, дебетовые карты, страховые полисы, облигации, участие в инвестиционных фондах, потребительские и ипотечные кредиты. Структура быстро завоевала популярность у граждан. Так, в 2000 году появился сберегательный счет **Conto BancoPosta**, сейчас он самый востребованный в Италии.

Расставляя АКЦЕНТЫ

— **И**горь Анатольевич, расскажите, пожалуйста, какие новые услуги появились в 2010 году? Насколько они популярны у населения?

— В 2010 году мы вывели на рынок несколько инновационных продуктов. Один из них – новый продукт в семействе почтовых переводов «КиберДеньги» – срочные денежные переводы по России «Форсаж». Доставка перевода адресату теперь занимает не более одного часа. Таким образом, Почта России стала активным игроком на наиболее перспективном рынке срочных денежных переводов. «Форсаж» имеет ряд преимуществ перед конкурентными продуктами: прежде всего, доступность услуги за счет разветвленной филиальной сети и более привлекательные тарифы для сумм более 7500 рублей.

С середины 2010 года в отделениях почтовой связи стали продаваться мобильные телефоны экономкласса. В настоящее время аппараты можно приобрести в почтовых отделениях 44 регионов. При этом на данном этапе мы охватили чуть более 20% от всех отделений. Посетителям отделений предлагаются

В 2010 году Почта России вывела на рынок несколько новых продуктов. О проектах, которые существуют в планах, но будут реализованы в ближайшее время, рассказал заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Игорь Мандрыкин.

телефоны экономкласса стоимостью от 900 до 2000 рублей. Одновременно постоянно увеличивается количество отделений, в которых можно приобрести контракты ведущих федеральных и региональных операторов сотовой связи (сим-карты), карты предоплаты, а также оплатить услуги сотовой связи. Комплекс услуг, связанных с мобильной связью, мы называем «Мобильная Почта». Что касается непосредственно почтовых услуг, необходимо отметить, что одной из значимых тенденций 2010 года стал рост доли крупных корпоративных клиентов среди потребителей услуги «Отправление 1-го класса», которые используют ускоренные почтовые отправления для массовой рассылки каталогов, банковских выписок и другой

корреспонденции. Это обеспечило высокие темпы роста объемов данной услуги. Также продолжает демонстрировать высокие темпы роста объемов и доходов наша услуга экспресс-доставки EMS Russian Post. В наших планах на 2011 год – довести долю EMS на рынке экспресс-доставки до 22–24%. Для этого мы целенаправленно развиваем инфраструктуру. На 2011 год запланировано дальнейшее расширение сети сортировочных центров EMS, развитие действующей региональной сети фронт-офисов и строительство международного хаба EMS Russian Post в Шереметьево.

— Какие новые продукты готовит Почта в следующем году?

— В первом полугодии 2011 года планируется

сделать перевод «Форсаж» безадресным и подключить к нему ряд стран СНГ. Кроме того, за счет постоянного улучшения технической оснащенности объектов почтовой связи количество отделений, в которых оказывается перевод «Форсаж», значительно возрастет.

Мы надеемся, что в 2011 году нашим клиентам станет доступен сервис оплаты различных товаров и услуг иностранным юридическим лицам (международный наложенный платеж).

Будет продолжено расширение спектра банковских и страховых услуг, при которых Почта России, выступая агентом ведущих финансовых и страховых структур, предоставляет своим клиентам – частным лицам возможность оформить банковский вклад, получить кредит, в том числе мини-кредит с ускоренной процедурой оформления, оформить страховку на различные виды страховых случаев и т. д.

Говоря о финансовых услугах, следует подчеркнуть, что Почта России продолжает играть роль, пожалуй, самой надежной в стране организации для оплаты населением широкого перечня коммунальных услуг. Это удобно для населения (шаговая доступность услуги) и для поставщиков услуг (гарантированная собираемость платежей). При этом в тех регионах, где поставщики услуг переносят тариф, взимаемый за оформление платежа на конечного пользователя, мы находим возможность минимизировать эту нагрузку для наших клиентов, предоставляя тарифы за данную услугу



на 20–30% ниже, чем у основных конкурентов.

Для повышения удобства оплаты различных услуг продолжится установка терминалов самообслуживания в отделениях почтовой связи.

Почта России традиционно играет значительную роль в продвижении ключевых государственных проектов. В настоящий момент мы ведем серьезную работу по организации оказания государственных услуг населению, выступая партнерами (агентами) многофункциональных центров, создаваемых для оказания таких услуг во всех регионах России.

Ожидается существенный прогресс в области комплекса услуг «Мобильная Почта» – охват всех почтовых отделений, где существует покрытие сотовой связью, предложением мобильных контрактов и карт предпола-

ты, расширение географии продаж мобильных телефонов до 18–20 тыс. отделений почтовой связи и повышение «видового» разнообразия телефонов внутри экономсегмента.

Не позднее середины 2011 года все почтовые отделения, имеющие постоянное подключение к высокоскоростному Интернету, планируется охватить услугой электронного тикетинга. Это значит, что клиенты Почты получают возможность оформить и приобрести железнодорожные и авиабилеты на все направления (в том числе международные) в шаговой доступности от дома.

В 2011 году планируется запуск услуги по SMS-уведомлению о вручении EMS-отправлений и денежных переводов. В случае успешного запуска услуги сфера ее действия будет расширена

и на другие виды регистрируемых почтовых отправлений (отправления 1-го класса, заказная и ценная письменная корреспонденция, посылки).

– Развитие каких услуг для населения и юридических лиц вы считаете наиболее перспективным?

– Будущее Почты России связано с развитием финансовых услуг. Если говорить о планах создания Почтового банка, то уже сегодня его клиентами могли бы стать до 40–45% населения страны. Тем более что Почта России обладает готовой разветвленной филиальной сетью отделений – идеальной базой для оказания финансовых услуг. В каждом отделении мы сможем обеспечить их необходимый минимум: открытие текущего счета, переводные операции, оплату коммунальных платежей со своего счета, использование платежных карточных систем. Основываясь на опыте наших коллег за рубежом, например Почты Италии, можно сделать вывод, что именно такого рода услуги пользуются наибольшей популярностью. Также необходимо развивать альтернативные виды деятельности: выступать агентами ведущих финансовых институтов, продавать полисы страхования, предлагать базовые инвестиционные продукты. Тем самым Почта будет выполнять важную социальную функцию, превращая накопления людей, которые сейчас хранятся дома, в работающую безналичную денежную массу. Одним из перспективных направлений деятельности мне

представляется проект по организации дистанционных продаж. Существенной составляющей дистанционной торговли является доставка товара потребителю. Для Почты России это направление может служить неплохим источником дохода, так как предприятие имеет обширную логистическую сеть, а также опыт торговли потребительскими товарами через почтовые отделения. В наши дни дистанционная торговля вновь завоевала популярность у населения и прочно вошла в повседневную жизнь. По прогнозам аналитиков, к 2015 году четверть всех розничных продаж будет осуществляться именно таким способом. На сегодня существует три основных сегмента дистанционной торговли – продажи по каталогам, через Интернет и телемагазины. По оценкам специалистов, наиболее интенсивно растут первые два направления. Именно эти сегменты Почта России и планирует развивать в первую очередь.

Хочу коротко сказать о гибридной почте. Объемы отправлений физических лиц сокращаются, и это общемировая тенденция, люди все больше пользуются электронными каналами связи. Однако вместе с тем растет объем корпоративной почты, поэтому почтовому оператору нужно улучшать свой сервис и расширять предложение. Нет никаких сомнений в том, что оказание почтовых услуг будет все шире сопровождаться использованием инфокоммуникационных технологий. Без этого в принципе невозможно развивать

качественные и удобные сервисы для клиента. Я ожидаю в ближайшие годы бурного развития гибридной почты, которая по своей сути базируется на таких технологиях. Крупнейшими клиентами услуги «Гибридная почта» уже стали Ростелеком, Сбербанк, МТТ, «Мегафон Северо-Запад» и служба судебных приставов Московской области.

– Расскажите о программе повышения качества обслуживания в ОПС.

– В 2010 году на предприятии была разработана комплексная программа мероприятий по повышению качества обслуживания в отделениях почтовой связи, призванная повысить клиентоориентированность и поддерживать высокий уровень доверия клиентов к Почте России.

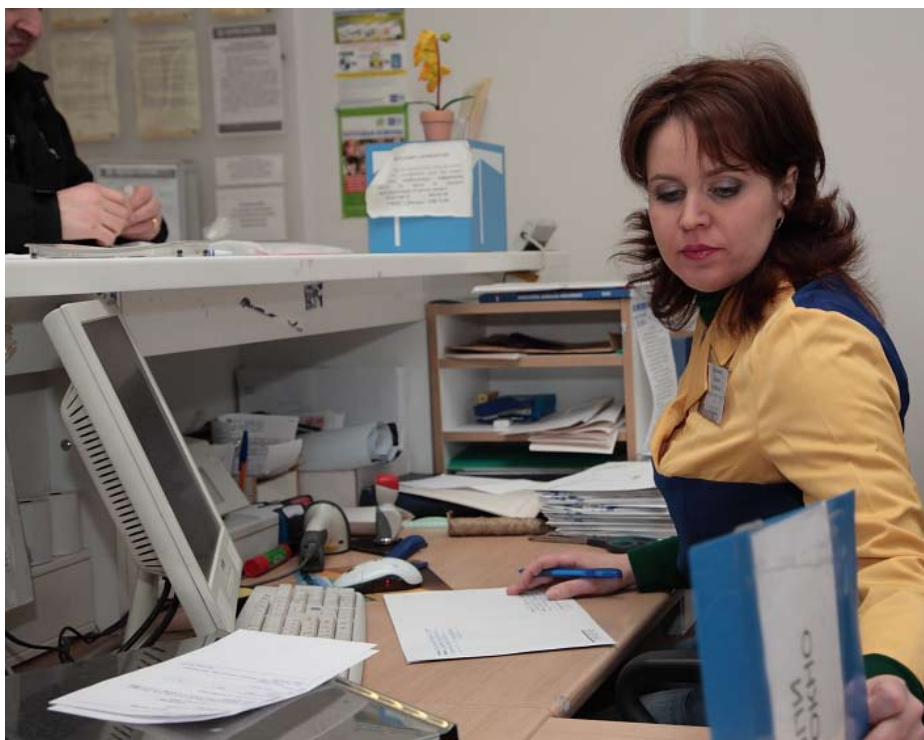
В рамках программы определены три направления, влияющие на качество. Это эстетическая, этическая и сервисная составляющие. Для обучения работников почтовых отделений особенностям современного сервиса, а также основным правилам обслуживания клиентов разработаны памятка качества обслуживания, а также специальный видеокурс «Клиентоориентированность».

Пилотный проект по внедрению программы стартовал в апреле 2010 года, а с июля проходило ее постепенное внедрение по всей стране. Одновременно с этим в филиалах Почты России проходила комплексная проверка качества обслуживания посетителей по методу «Таинственный клиент». Задача проверок заключается в том, чтобы выработать корректирующие

мероприятия с целью устранения выявленных проблем и причин их возникновения. То есть по результатам проверок, с одной стороны, Почта России имеет целостную картину проблемных моментов и общую статистику для принятия возможных предупреждающих мер по всей сети, с другой – может работать конкретно с каждым отделением почтовой связи, с каждым оператором.

– В 2010 году Почта России реализовала широкомасштабную рекламную кампанию по основным услугам. Можно ли уже сейчас подвести ее предварительные итоги?

– В 2010 году основные усилия федеральной рекламной кампании были сосредоточены в первую очередь на финансовых и почтовых услугах. В линейке денежных переводов в 2010 году мощной рекламной кампанией сопровождалось внедрение срочных денежных переводов «Форсаж», а также погашение кредитов. Рекламные усилия по услуге приема платежей были сосредоточены на информировании населения о федеральной акции «Коммунальные платежи на почте». В 2010 году в целях наиболее широкого привлечения потенциальных клиентов к существующим предложениям Почты России по ускоренной доставке мы впервые рекламировали на телевидении услуги EMS Russian Post и «Отправления 1-го класса». В привязке к запуску и работе первых автоматизированных сортировочных центров была проведена рекламная кампания «Пишите индекс правильно!». Также



Почта России традиционно обеспечила рекламную поддержку по услугам «Подписка» и «Поздравление от Деда Мороза».

Рекламная кампания проведена в соответствии с единой креативной концепцией, отражающей происходящие в Почте России процессы модернизации, которая получила высокие оценки у потребителей и медиасообщества. При проведении рекламной кампании были задействованы все основные каналы продвижения: телевидение, радио, Интернет, наружная реклама, реклама в общественном транспорте, пресса (модульная реклама и информационные статьи).

Полную оценку результатов проведенной рекламной кампании можно будет провести не раньше февраля 2011 года по итогам проводимого в настоящее время маркетингового исследования эффектив-

ности рекламной кампании. Однако уже сейчас очевидно, что в результате проведенной рекламной кампании существенно возрос уровень информированности об услугах Почты России, повысилась лояльность населения и бизнеса к Почте России и ее услугам, увеличилась посещаемость почтовых отделений и возрос объем пользования рекламируемыми услугами, что в свою очередь привело к росту доходов предприятия.

По результатам исследований Global Reputation Index, проводимых исследовательским холдингом Romir, по итогам 2010 года Почта России лидирует по индексу заметности и по уровню доверия к бренду среди других российских компаний, опережая Сбербанк, МТС, «Мегафон» и «Аэрофлот». Мы будем стараться поддерживать эту высокую планку народного доверия.

Мобильная Почта

Решение о начале продаж мобильных телефонов было принято весной 2010 года. Несмотря на большую конкуренцию среди розничных продавцов, сотовые телефоны органично вписались в комплекс, который можно условно назвать «Мобильная Почта». Он включает в себя услуги по приему платежей, продажу контрактов операторов сотовой связи и карт предоплаты, которые также можно приобрести в ОПС. Развиваясь в этом направлении, уже через полтора-два года Почта сможет стать крупнейшей в стране сетью мини-салонов сотовой связи экономкласса.

Почта обладает неоспоримыми преимуществами перед другими ретейлерами. Во-первых, это шаговая доступность почтовых отделений. Во-вторых, традиционный авторитет операторов и начальников отделений почтовой связи у населения в отдаленных уголках страны, имидж Почты как надежного продавца, всегда поддерживающего гарантии на любой продаваемый товар. И, в-третьих, обеспечение всего комплекса дополнительных сервисов. Также немаловажно, что в отделениях почтовой связи всегда в продаже модели именно бюджетного сегмента, которые позволяют

без излишних затрат получить доступ к качественной связи.

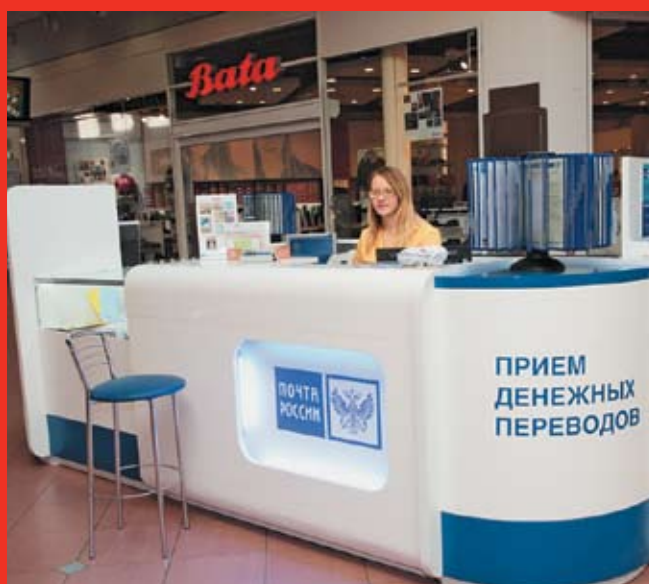
К продаже мобильных телефонов Почта приступила летом 2010 года. Проект стартовал с 3-х пилотных регионов и расшился до 44-х в настоящее время.

Учитывая целевую аудиторию Почты, основные модели, предлагаемые клиентам, находятся в экономичной ценовой нише – стоимостью от 900 до 2000 рублей. Это прежде всего аппараты Samsung, Motorola. Недавно стартовали тестовые продажи моделей мобильных телефонов для людей старшего возраста – так называемые

ОПС нового формата

В 2010 году в Москве открылись отделения почтовой связи нового формата. Главным отличием и преимуществом данных ОПС стал удобный график работы. Отделения работают без выходных и перерыва на обед. В них не бывает очередей, а получение услуг можно совместить с приятным шопингом.

На сегодня есть три новых формата отделений связи: микро, мини и стандарт. В Почте России считают, что данный проект – одно из перспективных направлений развития почтовой сети. Цель открытия ОПС – привлечь новых клиентов, которые по разным причинам не пользуются услугами в обычных отделениях связи, улучшить клиентский сервис, и, конечно, обеспечить дополнительный доход ФГУП «Почта России». Первые два отделения почтовой связи откры-



big buttons. В ближайшее время ожидается появление аппаратов Nokia. Кроме того, скоро в ОПС можно будет купить аппараты DualSIM, которые позволяют использовать одновременно две сим-карты. Важно отметить, что в случае возникновения у клиента проблемы с купленным телефоном сдать его в гарантийное обслуживание можно в любом почтовом отделении.

Несмотря на специфичность услуги, почтовые операторы всегда готовы профессионально ответить на вопросы покупателей. В филиалах и почтамтах представители компаний-поставщиков регулярно проводят специализированные тренинги по продажам мобильных телефонов.



В планах к весне 2011 года охватить 70–75 регионов, увеличить количество мест реализации аппаратов и выйти на уровень продаж в 40–50 тыс.

трубок в месяц. Это составит более 1% от рынка продаж сотовых телефонов в целом и 4–5% от рынка продаж телефонов экономкласса.

лись в Москве осенью 2010 года в торговом центре «Город» («Ашан») на Рязанском проспекте и в торгово-развлекательном комплексе «МЕГА Теплый Стан». Первое представляет собой микроОПС площадью 5 кв. м, в котором работает один оператор. Площадь мини-ОПС в «МЕГЕ» – 10 кв. м. За его работу отвечают два сотрудника. Главным отличием и преимуществом стал удобный график работы. Микроотделение работает с десяти утра до десяти вечера. Рабочий день операторов мини-ОПС начинается также в десять, а заканчивается в 23.00. Наконец третье ОПС формата стандарт площадью 25 кв. м открылось в декабре в торговом центре «Европарк» на Рублевском шоссе. Новые ОПС не имеют собственного индекса и прикреплены к близлежащему почтовому отделению, но работают без выходных и перерыва на обед. Клиент может получить практически все услуги,

предоставляемые в обычном отделении связи: почтовые, финансовые, универсальные и др. В торговых центрах Москвы ОПС работают всего несколько месяцев. Однако даже столь короткого срока оказалось достаточно, чтобы увидеть, что этот формат обладает высоким потенциалом. Так, выручка микроОПС выросла относительно первого месяца работы в три раза. За это время не было ни одного отрицательного отзыва от клиентов!

«Пока рано говорить о каких-либо конкретных результатах, – рассказывает руководитель Дирекции по коммерческим операциям Денис Василевский. – Дальнейшие планы будут зависеть от эффективности работы «экспериментальных» отделений. Изначально, идея проекта была в том, чтобы такие ОПС появились в каждом крупном городе и в торговых центрах городов-миллионников».

Почта России: имидж строится на доверии



Исследовательский холдинг «Ромир» изучил деловую репутацию крупнейших российских банков и компаний. Оказалось, что Почта – один из самых узнаваемых брендов. Это и не удивительно. Ведь, по данным другого исследования, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ), большинство россиян довольны тем, как работает национальный почтовый оператор.

62%

россиян довольны тем,
как работает Почта
России*

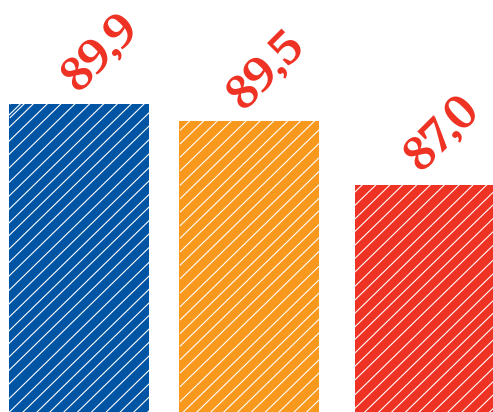


Почта России – лидер рейтинга доверия в стране



Индекс заметности

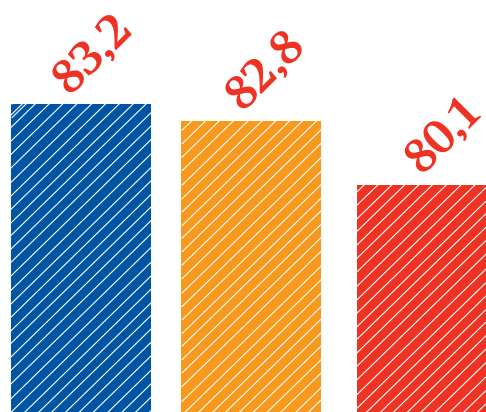
2010



Индекс заметности – рассчитывается как разница между общим количеством респондентов и тех, кто не знает названия компании

Индекс доверия

2010



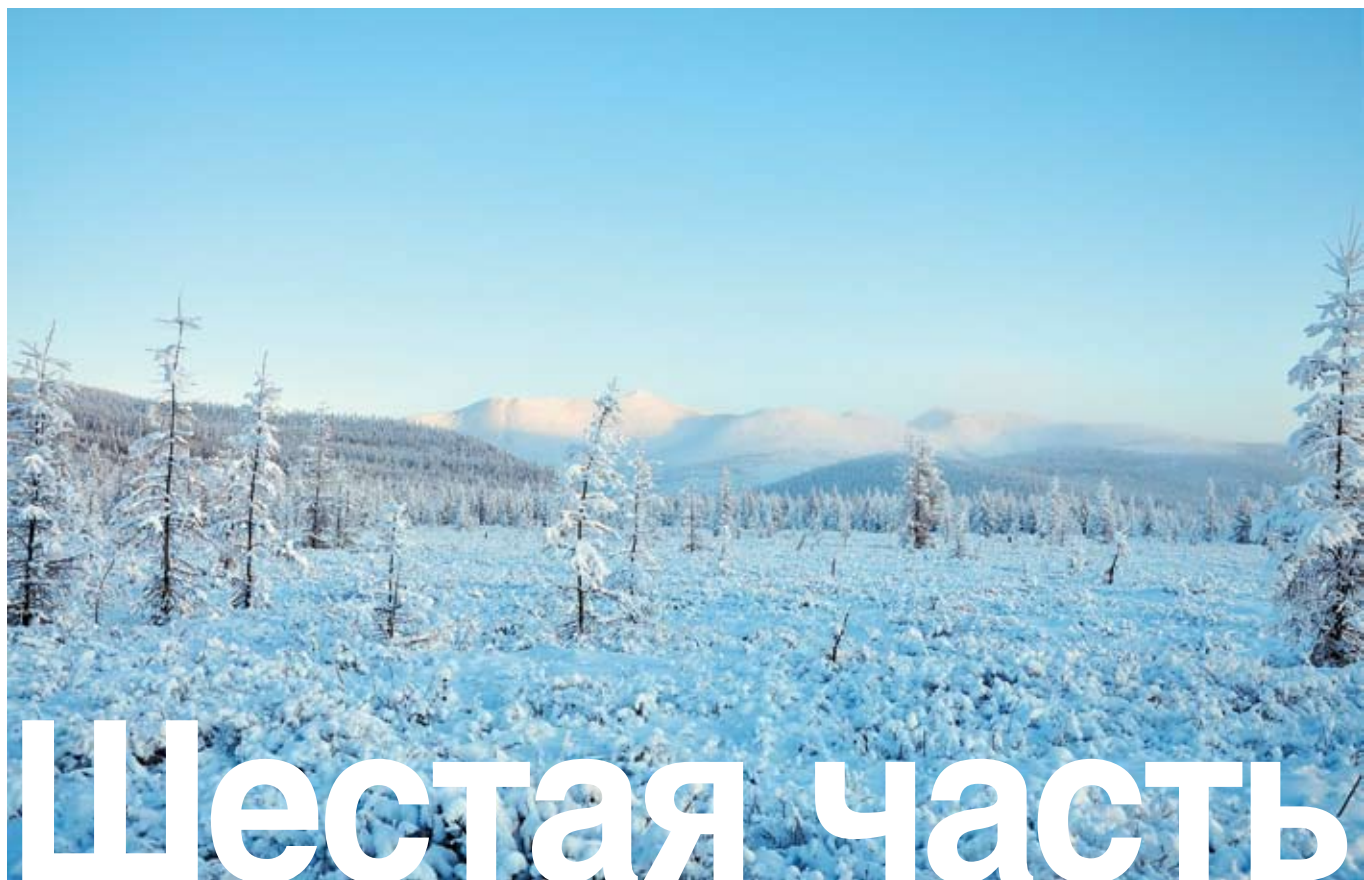
Индекс доверия – рассчитывается как разница между теми, кто позитивно относится к компании, и теми, кто относится к компании негативно

■ Почта России ■ Сбербанк России ■ МТС

...в т. ч. и на телекоммуникационном рынке



■ Индекс доверия 2010
■ Индекс доверия 2008



Шестая часть России

текст

Алевтина Игнатьева

фото

предоставлены пресс-
службой УФПС Респуб-
лики Саха (Якутия)

В Якутии живут более 950 тыс. человек. Однако из-за огромной территории и холодного климата плотность населения здесь в десятки раз ниже, чем в европейских регионах страны. В республике проживают представители более 120 национальностей, в том числе якуты – 45%, русские – 41%. Демографическая ситуация характеризуется стабильным ежегодным превышением рождаемости над смертностью. Столица республики – город Якутск – крупный админи-

стративный, политический, экономический, культурный, научный и образовательный центр северо-востока России. Он удален от Москвы на 8500 км, а от ближайшего краевого центра – Хабаровска – на 1600 км.

Основу экономики Якутии составляет промышленность, ее развитие связано с освоением богатейших природных ресурсов: в недрах республики находятся значительные запасы минерально-сырьевого потенциала России – практически все элементы таблицы Менделеева.

Ведущее место отведено алмазодобывающей отрасли. Якутская алмазоносная провинция – крупнейшая, в ней сосредоточено 90% запасов России. Главное предприятие по добыче алмазов – акционерная компания «АЛРОСА» с численностью сотрудников более 32 тыс. человек. Основные предприятия АЛРОСА расположены на территории четырех районов Республики Саха – Мирнинского, Ленского, Анабарского, Нюрбинского. Важное стратегическое значение для экономики страны имеет топливно-энергетическое сырье (уголь, газ, нефть, конденсат). На сегодня в республике 900 разведанных месторождений каменного, бурого, коксующегося углей и углепроявлений.

Республика Саха (Якутия) занимает почти всю северо-восточную часть Азиатского материка, протянувшись с севера на юг на 2000 км и с запада на восток на 2500 км. Ее территория огромна: одна шестая часть страны, но 90% республики расположено в зоне вечной мерзлоты, а свыше 40% – за полярным кругом. Условия Якутии экстремальные: это самый холодный из обжитых регионов планеты! Климат резко континентальный, отличается продолжительной зимой и коротким летом. Амплитуда средних температур составляет 70–75 °С. Чтобы жить и вести хозяйство в таких суровых условиях, людям приходится использовать особые подходы и технологии.

Запасы нефти составляют 330 млн тонн, природного газа – 2,4 трлн куб. м, притом что геологически изучено не более 10% территории четырех якутских нефтегазовых провинций.

Северный бастион

Ленский острог, положивший начало городу Якутску, основан в 1632 году отрядом енисейских казаков под руководством Петра Бекетова на правом берегу Лены (примерно в 70 км ниже современного города). Но это место было выбрано неудачно, так как весной Лена разливалась и затапливала поселение. В 1642–1643 годах его перенесли в долину Туймаада и переименовали в Якутск. В скором времени острог превратился в важнейший опорный пункт, из которого осуществлялось русское освоение не только Ленского края, но и других северных

и восточных территорий. В 1663 году в Якутске был основан Спасский мужской монастырь, который стал

важным миссионерским центром. Именно здесь открылась первая школа, а в 1819-м издан «Краткий катехизис» – первая книга на якутском языке.

Долгое время Якутск имел печальную славу как место ссылки каторжников. Здесь отбывали наказание участники восстания Степана Разина и московские стрельцы, поддерживавшие царевну Софью в борьбе с Петром. В Якутский край были отправлены после неудачного восстания декабристы, в том числе А. Бестужев-Марлинский, С. Краснокутский, З. Чернышев.

Первоначально основными путями сообщения, связывавшими Якутский край с районами Сибири и Центральной Россией, были реки. Продвижение людей, которые несли военную или административную службу, на восток с Енисея на Лену проходило двумя путями – северным и южным. С походов Василия Бутра, затем



Ильи Ермолина по южному пути началось по-настоящему интенсивное перемещение населения из Енисейского края в Восточную Сибирь в поисках новых земель, которые еще не платили ясак – подать, и «собственных мест» для развертывания промысловой и торговой деятельности. Со времени образования Якутского уезда этот путь приобрел значение официальной «государевой дороги», по которой с запада на восток шел не только «государев товар» (в первую очередь хлеб и деньги), но и другие грузы.

Испытание на прочность

Почта пришла в край в 1698 году, когда был создан Сибирский почтовый тракт от Москвы до Якутска. Первый почтарь уехал по нему из Москвы 8 января 1699 года. Он вез 28 царских указов воеводам в разные города Урала и Сиби-

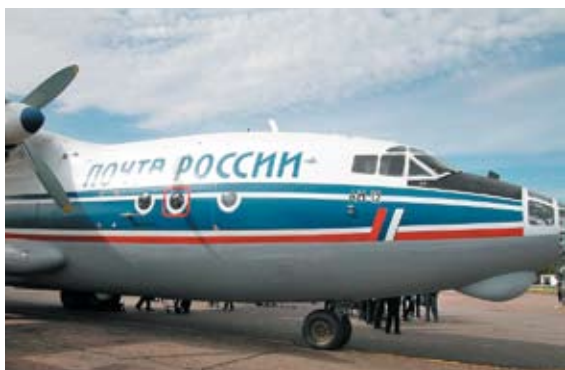


ри и только 12 частных писем от купцов, в том числе одно письмо в город Якутск.

Современным почтовикам края приходится нелегко: филиал остается убыточным из-за низкой плотности населения, труднодоступности и удаленности населенных пунктов от центров муниципальных районов (улусов). 183 населенных пункта, 163 производственных участка в 29 улусах относятся к труднодоступным и отдаленным местностям в Республике Саха. В дефиците здесь дороги и транспортные средства: из 34 муниципальных районов до 26 административных центров республики возможна доставка только по воздуху (самолеты Ан-24, Ан-26, Ан-28, Ан-140). Авиакомпании «Якутия» и «Полярные авиалинии» летают с частотой от двух до четырех раз в неделю с задекларированной в договоре нормой почтовой загрузки до 300 кг. Рейсы осуществля-

Кстати

- Якутия находится в трех часовых поясах
- Территория включает в себя разные природные зоны (ледяные пустыни, тундра, тайга и горные массивы)
- Горы и плоскогорья занимают более 2/3 площади
- Самая высокая точка – гора Победа (3147 м) – находится на хребте Черского
- В горах Якутии 485 ледников общей площадью 413 кв. км и с запасом пресной воды около 2 тыс. куб. м.
- В Якутии около 700 тыс. рек и речек общей протяженностью 2 млн км
- Крупнейшие судоходные реки: Лена, Вилюй, Алдан, Колыма, Индигирка, Олекма, Анабар и Яна
- Национальным достоянием объявлены 26 уникальных озер



ются в соответствии с расписанием, которое еженедельно корректируется. При этом их выполнение зависит от пассажиропотока: летом частота увеличивается, а зимой, с открытием ледовых переправ, сокращается (мосты через реки Алдан, Амга, Вилюй, Лена, Индигирка, Колыма, Марха, Яна и Олекма отсутствуют). К тому же метеоусловия в аэропортах не позволяют стопроцентно соблюдать расписание: 28 взлетно-посадочных полос (за исключением аэропортов Тикси, Вилюйск, Мирный и Алдан) имеют только грунтовое покрытие, и неблагоприятные погодные условия семь месяцев в году приводят «взлетки» в негодность.

Для доставки почты сложность еще и в том, что при планировании авиарейсов приоритет отдается именно пассажиропотоку. Рейсы

выполняются только при загрузке не менее 75% как в прямом, так и в обратном направлении. Возникает парадокс: при скоплении пассажиров почта к перевозке не принимается, а при их отсутствии рейс снимается с расписания.

Авиакомпания «Полярные авиалинии» по заявке глав муниципальных образова-

ний выполняет внутриулусные авиарейсы один-два раза в неделю при заполняемости пассажирами не менее чем на 65%, используя суда малой авиации – Ан-2 или вертолеты Ми-8. В связи с этим отсутствуют утвержденное расписание и гарантированные нормы почтовой загрузки, почта перевозится при наличии свободного места.

Кстати

Для полного и качественного обеспечения населения услугами почтовой связи, сокращения сроков прохождения письменной корреспонденции, периодических печатных изданий необходимо внести изменение в Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.2006 за № 160 «Об утверждении нормативов частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции» в части согласования с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации вопроса о сокращении частоты перевозки почтовых отправок на маршрутах в труднодоступных местностях Севера, Сибири и Дальнего Востока.

Иван СОРОКА, директор УФПС Республики Саха (Якутия)



– Большие территории накладывают соответствующую ответственность по управлению процессами, происходящими на них. Почта в районах Крайнего Севера, в том числе в Якутии, не только привычка, но и современная необходимость, инструмент, возможность общения с внешним миром, используемая каждым жителем такой территории.

Галина ДАНЧИКОВА, председа- тель Правительства Республики Саха (Якутия):



– Характерной особенностью Якутии являются экстремальные природно-климатические условия, обширная территория, труднодоступность и удаленность населенных пунктов от центров муниципальных районов. Поэтому почтовая связь, несмотря на все достижения современной техники, в нашей республике продолжает оставаться самым доступным массовым средством общения. Иногда именно

Почта является единственным средством связи в удаленных селах и деревнях Республики Саха, предоставляя населению не только почтовые, но и инфокоммуникационные услуги.

ФГУП «Почта России» необходимо предусмотреть целевое финансирование из федерального бюджета по разработанным и утвержденным соответствующим нормативам.

В целях повышения качества почтовых услуг филиал проводит мероприятия, направленные на оптимизацию работы сети почтовой связи, технические и технологические схемы работы. Успешно внедрены проекты «КиберПочта», «КиберДеньги» и ряд других, нацеленных на быстрое, качественное обслуживание и расширение спектра предоставляемых услуг.

За 2010 год Почта оснастила операционные кассы ОПС 97 единицами почтово-кассовых терминалов (ПКТ), что позволило завершить полную автоматизацию почтовых окон отделений.

В настоящий момент функционируют 305 пунктов коллективного доступа в Интернет, причем 273 из них находятся в сельской местности.

Трудности с автодорогами, нехватка автотранспорта высокой проходимости и незначительные объемы перевозимой почты приводят к дополнительным затратам по перевозке для выполнения требования Постановления Правительства РФ «Об утверждении нормативов частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции».

Из-за сложной транспортной схемы и бездорожья для доставки почты зачастую приходится сочетать различные перевозочные средства: автомобили, моторные лодки, трактора, а также гужевой транспорт.

Сеть отделений почтовой связи УФПС Республики Саха (Якутия) – филиала ФГУП «Почта России» составляет 429 отделений почтовой связи, из них 268 ОПС размещены в помещениях муниципальных образований, 124 – в зданиях федеральной собственности, а остальные арендуются у сторонних организаций.

Из 429 ОПС всего 42 ОПС размещены в каменных строениях, остальные находятся в деревянных зданиях, построенных в 1970-х годах. Они не отвечают современным требованиям ведомственных нормативов технологического проектирования (ВНТП), а для проведения ремонтных работ и оформления ОПС в соответствии с корпоративным стилем



УФПС в цифрах

- 7 почтамтов и автобаза
- 429 ОПС предоставляют услуги почтовой связи, из них 338 – в сельской местности, 91 – в городах
- 2648 сотрудников, в том числе 656 почтальонов, 597 операторов связи



Всего Почта в республике предлагает своим клиентам свыше 80 различных услуг, таких как прием подписки,

оплата коммунальных услуг, погашение банковского кредита, обналичивание денежных средств с пластиковых

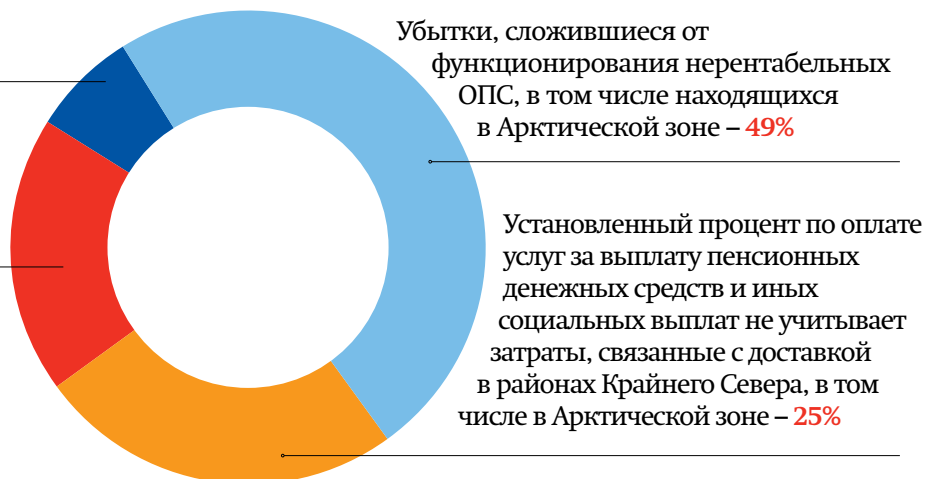
карт, ОСАГО, приобретение лотерейных, авиабилетов, а также доставляет пенсии и иные социальные выплаты. В 2010 году филиал планирует выйти на показатель роста доходов в 15%.

Вопросы организации работы почтовой связи в республике и дальнейшее развитие отрасли находят постоянное внимание со стороны Президента и Правительства Республики Саха. В 2005 году между Правительством и ФГУП «Почта России» подписано соглашение о взаимодействии в сфере совершенствования и развития почтовой связи в регионе. Документ закрепил основные направления взаимодействия сторон и способствовал более эффективному развитию почтовой связи на территории Якутии. В настоящий момент ведется работа по пересмотру данного документа. В 2010 году заключено 69 соглашений о взаимодействии между филиалом ФГУП «Почта России» и муниципальными образованиями республики.

Структура убытка

Отсутствие индексации тарифа на подписку начиная со второго полугодия 2008 года – **7%**

Затраты, связанные с перевозкой почты в отделения почтовой связи, расположенные в труднодоступных местностях – **19%**



КАДРОВЫЙ ВОПРОС

Сотрудники – это один из самых ценных активов любой компании. День за днем HR-служба следит за тем, чтобы вовремя набирались кадры, чтобы меньше было недовольных и чтобы все сотрудники исправно проходили обучение. На Почте России для решения кадрового вопроса используют нестандартный подход – проводят конкурсы профессионального мастерства, отправляют руководителей на стажировку по основным почтовым профессиям и проверяют работу сотрудников методом «Таинственный клиент». О кадровой политике предприятия журналу рассказала Антонина Кузнецова, заместитель генерального директора ФГУП «Почта России».

— Антонина Юрьевна, как известно, Почта России проводит оптимизацию численности персонала. Расскажите, каковы итоги данного проекта в 2010 году?

— В 2010 году прошла поэтапная оптимизация численности административно-управленческого персонала и персонала основного и вспомогательного производств как на уровне аппарата управления предприятия, так и в филиалах Почты России.

Оптимизация численности в регионах осуществлялась согласно плановым заданиям, которые были разработаны для каждого филиала с учетом индивидуальных бюджетов доходов и расходов и в зависимости от организационно-производственной специфики каждого. В соответствии с планом на 2010 год общая численность персонала предприятия должна быть сокращена не менее чем на 8%. За 11 месяцев 2010 года общая численность персонала

предприятия снизилась на 7%. В феврале 2011 года будут подведены окончательные итоги проведенных мероприятий. Сложившаяся в результате оптимизации численности экономия фонда оплаты труда перераспределяется на повышение окладов работников, а также на снижение расходов филиала, что влияет на выполнение плановых показателей и, следовательно, на размер премиального фонда филиала и заработную плату сотрудников.

— А какие еще мероприятия проведены в целях повышения благосостояния работников?

— В 2010 году на предприятии началось внедрение новых систем оплаты труда, направленных прежде всего на повышение материальной заинтересованности сотрудников в росте производительности труда с обеспечением высокого качества предоставляемых услуг, а именно:

- 1) внедрение сдельной системы оплаты труда в отделениях почтовой связи 1-го и 2-го классов, других структурных подразделениях по решению директора филиала для операторов связи, сортировщиков, операторов сортировочных центров, почтальонов и других профессий;
- 2) введение вознаграждения за оказание сетевых услуг, которое будет выплачиваться как



работникам, оформленным по часовой системе оплаты труда, так и по сдельной;

3) внедрение системы бонусов для работников коммерческих подразделений аппарата управления филиала, деятельность которых непосредственно влияет на увеличение доходов филиала.

При этом приоритетом в повышении заработной платы остается премиальное вознаграждение. Размер премиальных выплат зависит непосредственно от результатов финансово-хозяйственной деятельности филиала и предприятия в целом, выполнения филиалом плановых показателей, установленных руководством предприятия, а также от результатов трудового участия каждого работника в отчетном периоде.

Ну а в преддверии Нового года генеральным директором ФГУП «Почта России» Александром Киселевым принято реше-

ние о выплате премиального вознаграждения сотрудникам филиалов с учетом их стажа работы, принимавшим активное участие в развитии и улучшении производственных показателей ФГУП «Почта России».

— Расскажите о программе стажировок. Какие выводы сделаны по итогам? Будет ли она продолжена в следующем году?

— Программа очень интересная и уникальная, подобная инициатива пока редко встречается в российских компаниях, ее основная цель – повышение качества принятия управленческих решений.

С начала программы стажировку в ОПС прошли все сотрудники аппарата управления Почты России. Форму почтальонов и операторов за это время примерили заместители генерального директора, руководители дирекций и департаментов, директора филиалов и т. д. Все

они считают, что получили бесценный опыт.

По результатам стажеры готовили отчеты, в которых отразили как имеющиеся проблемы, так и предложения по оптимизации работы. В настоящее время часть предложений уже рассмотрена и наиболее рациональные из них приняты в работу или включены в планы и программы по направлениям деятельности. Окончательные итоги стажировки будут подведены в начале 2011 года.

В дальнейшем Почта России планирует расширить практику стажировок. Уже в этом году сотрудник, проходивший стажировку по специальности «оператор», будет знакомиться с профессией почтальона. И наоборот.

— Кадровая политика Почты продолжает оставаться социально ориентированной. Какие мероприятия, направленные на социальную защиту работников, проводились в 2010 году? Какие запланированы в следующем?

— Социальная ориентированность кадровой политики Почты России, несомненно, отражается и на способах мотивации работников. Перечень социальных льгот, гарантий и компенсаций определен в коллективном договоре ФГУП «Почта России» на 2010–2012 годы, который гораздо шире по сравнению с гарантиями, установленными Трудовым кодексом РФ.

Большим и очень важным шагом в повышении социальной защищенности работников стала реализация программы негосударственного пенсионного обеспечения. Подводя итоги года, можно констатировать, что программа состоялась: в течение 2010 года негосударственная пенсия была назначена 209 пенсионерам – бывшим



работникам Почты. И, судя по количеству поступающих от работников вопросов о порядке назначения негосударственной пенсии, это направление корпоративной кадровой политики является чрезвычайно востребованным.

Что касается будущего, в 2011 году мы планируем расширить состав участников программы, а также продолжить организацию назначения (в соответствии с локальными нормативными актами предприятия) негосударственных пенсий всем увольняющимся работникам.

– **Расскажите о способах мотивации сотрудников.**

– К материальным способам мотивации можно отнести премиальное вознаграждение, повышение заработной платы и т. п. К нематериальной мотивации работников относятся конкурсы профессионального мастерства. В ходе конкурсов жюри оценивает квалификацию и профессионализм конкурсантов. В данном случае

Победители
конкурса
«Лучший
начальник
ОПС»

ставка сделана на элемент соперничества, присущий любым соревнованиям.

Так, в 2010 году, 8 июля, в канун нашего профессионального праздника – Дня российской почты, впервые состоялся Всероссийский конкурс профессионального мастерства «Почтальон года».

В июне 2010 года в рамках конкурса «Лучший начальник ОПС» участники, победившие в региональном этапе, приняли участие в окружном. Победители определялись в двух номинациях: «Лучший начальник сельского ОПС» и «Лучший начальник городского ОПС». Для 14 победителей в сентябре 2010 года на базе пансионата «Почтовик» была проведена конференция «Менеджмент в отделении почтовой связи: управление человеческими ресурсами и организация продаж». В рамках конференции лучшие начальники ОПС не только приобрели знания, необходимые в дальнейшей работе, но и получили хорошую возможность обмена опытом

и общения в неформальной обстановке.

В 2011 году запланировано проведение конкурсов профессионального мастерства среди водителей и операторов связи.

– **Какие программы повышения квалификации используются на предприятии сегодня и какие планируются?**

– В Почте России реализуются различные обучающие программы. Так, например, руководители среднего звена филиалов проходят повышение квалификации на базе отраслевых учебных заведений по модульной программе, в состав которой входят разделы «Менеджмент», «Коммерческая деятельность, маркетинг и реклама», «Производственные, информационные технологии и эксплуатация». Работники основных профессий – почтальоны, операторы связи и сортировщики повышают квалификацию по программам, разработанным на предприятии, в соответствии с требованиями

к квалификации определенного класса. В 2011 году данные программы будут обновляться. Раздел, посвященный навыкам клиентоориентированного поведения, будет расширен и дополнен различными ролевыми играми для отработки моделей поведения в тех или иных ситуациях.

В 2011 году наша основная задача состоит в повышении качества сервиса. Поэтому построение эффективной системы подготовки работников основного производства – это приоритетное направление текущего года. Наша цель – построить систему обучения и создать базу знаний и учебно-методических материалов, которая позволяла бы не только оперативно удовлетворять потребности

в подготовке работников любых категорий вне зависимости от места расположения подразделения, но и действовать на опережение.

В этом нам помогает система дистанционного обучения. Данная программа позволяет обучать персонал по единым программам и стандартам с минимальными командировочными расходами. Сейчас посредством дистанционного обучения сотрудники Почты России изучают основы эксплуатации почтовой связи, технологии продаж, особенности услуг «Отправления 1-го класса» и «Международные отправления».

В 2011 году перечень курсов будет значительно расширен, добавятся курсы по первичному

учету в ОПС, информационным технологиям в работе ОПС, юридическим аспектам деятельности, безопасности и охране труда, и это далеко не полный список. При этом параллельно, безусловно, будет проходить очное обучение. Большие надежды мы связываем с кафедрой «Организация и управление сетью почтовой связи», которая создана в ИПК МТУСИ в конце 2010 года. На базе кафедры будут проходить курсы повышения квалификации для работников предприятия и подготовка специалистов с высшим профессиональным образованием по направлениям «организация эксплуатации почтовой связи», «управление объектом почтовой связи».



Конкурсный отбор

Профессионализм и артистизм. Именно эти качества обеспечили Сергею с говорящей фамилией Скороход звание лучшего почтальона России. Конкурс «Почтальон года», впервые прошедший в 2010-м, позволил сотрудникам со всей страны продемонстрировать не только свои профессиональные навыки, но и блеснуть талантами.

В региональном этапе конкурса принял участие 71 филиал. Из них в финал, который состоялся в столичном КЗ «Королёвский», прошли только восемь участников. Вели конкурс Нонна Гришаева и Юрий Николаев. Пока конкурсанты готовились к выступлению, Юрий Николаев рассказал о том, как 19 лет вел программу «Утренняя звезда». Он вспомнил забавный случай, когда на улице незнакомая девушка обратилась к нему со словами: «А! Я знаю, кто вы. Самый главный почтальон страны». Однако в реальности выбрать главного почтальона страны оказалось не так-то просто. Жюри конкурса долго обсуждало достоинства финалистов и решало, кому дать больше баллов за выступление.

В итоге первое место досталось почтальону 1-го класса ОПС Корекозово УФПС Калужской области Сергею Скороходу. Он поразил жюри глубокими знаниями, великолепным чувством юмора и актерскими способностями. Наградой победителю стал автомобиль «Нива», остальные участники получили современные скутеры, предоставленные Общероссийским профсоюзом

работников связи, а также многочисленные подарки от спонсоров и партнеров конкурса. На следующий день после финала Александр Киселев встретился с финалистами. Они обсудили итоги конкурса, а также вопросы, которые волнуют самых важных работников Почты: когда и на сколько почтальонам повысят зарплату.



Выгодный обмен

С 2010 года по примеру топ-менеджеров из General Motors и McDonald's руководители Почты России на время занимают рядовые рабочие позиции. Они работают обычными почтальонами или операторами в отделениях почтовой связи.

Подобный обмен уже существует и в одной из самых известных и авторитетных газет мира – The Times. Раз в три года журналисты и редакторы меняются своими местами примерно на полгода, что позволяет редакторам не терять квалификацию, а журналистам получить редакторский опыт. В конечном итоге подобная ротация кадров повышает профессионализм обеих сторон. Среди российских предприятий подобная практика пока применяется редко. Почта одной из первых решила испытать метод стажировки. Такой обмен позволяет руководителям получить достоверную информацию о проблемах, с которыми ежедневно сталкиваются их работники, пообщаться с подчиненными

в неформальной обстановке и привлечь дополнительное внимание к компании как со стороны журналистов, так и со стороны потенциальных потребителей.

В отчетах, составленных по результатам стажировок, сотрудники перечислили ряд выявленных проблем. Среди них – оснащение ОПС, обуче-

ние и мотивация персонала, улучшение условий труда, эффективность обслуживания клиентов и реклама услуг предприятия. Отчеты были проанализированы и направлены в профильные дирекции для принятия соответствующих мер. Практику стажировок планируется продолжить и в 2011 году.



Директор УФПС Архангельской области Олег Бобнев на стажировке в УФПС Вологодской области

«Таинственный клиент»

Уже во многих почтовых отделениях филиалов Почты побывали «таинственные клиенты». В оставшиеся заглянут в ближайшее время. Правда, выяснить, когда это случится и кто из клиентов «тайный», невозможно.

В проверках по методу «Таинственный клиент» участвуют специально обученные люди. Они приходят в отделение под видом обычного посетителя и пытаются получить какую-то услугу. У «ревизора» есть заготовленные вопросы, и по тому, как оператор на них отвечает, он потом выставляет соответствующие баллы в опросном листе. Оценка качества работы ведется по трем блокам. По первому оценивается внешний вид, причем не только самого оператора, но и его рабочего места. Второй блок касается манеры общения, то есть вежливости оператора. Наконец по третьему блоку оценивается компетентность почтового работника. Для этого Почта разработала 34 варианта вопросов. Например, клиент может спросить: «Как отправить перевод маме на сберегательную книжку?». Дальнейшее общение строится от того, как ответил оператор. По окончании беседы

проверяющий фиксирует все промахи и недочеты в опросном листе.

Основными отклонениями, согласно подсчетам, стали отсутствие форменной одежды и бейджика с изображением «улыбки», а также невежливые ответы оператора. В блоке «компетентность» обнаружены проблемные вопросы с низким уровнем знаний – 60%. То есть четверо из десяти оцененных операторов не смогли ответить на вопросы.

Подобные проверки дают целостную картину проблем

и общую статистику. В то же время задача филиалов – начать работать с конкретным «провинившимся» отделением почтовой связи, не дожидаясь окончательных результатов. Ведь после каждой проверки все данные из опросных листов оперативно поступают в единую базу. Эта информация позволяет сделать анализ и предпринять какие-то меры. Тем более что вслед за первой волной последует вторая. Возможно, в будущем проверки на Почте вообще станут регулярными.



Ускоренная доставка почты

ПОЧТА
РОССИИ



ОТПРАВЛЕНИЕ

1

КЛАССА

Быстрая доставка почты по единому тарифу*
с возможностью отслеживания
на сайте www.russianpost.ru



*На территории региона действует единый тариф при отправке в любой населенный пункт России.



Во всех почтовых отделениях

ФГУП «Почта России». Лицензия Мининформсвязи РФ А 025271 № 25577

коротко



Королева останется на британских марках

В Великобритании планируется принять закон, оговаривающий, что марки, выпускаемые в стране, должны обязательно содержать изображение монарха, даже если дизайн почтовых миниатюр будет меняться. Необходимость в принятии такого закона возникла в свете грядущей приватизации Royal Mail – компании, занимающейся почтовой доставкой и выпуском британских марок. Члены парламента были озабочены тем, что новый владелец захочет изменить рисунок, который остается визитной карточкой страны.

Индии – современную Почту

В 2011 году 383 сельских почтовых отделения Индии будут модернизированы согласно международным стандартам. В них появится воз-



можность отправлять электронные и почтовые денежные переводы, предлагать финансовые и страховые продукты, мобильные телефоны и сим-карты. Также они будут подключать Интернет по технологии WiMAX

и заниматься прокладкой широкополосных сетей. В настоящее время в Индии уже 1000 сельских отделений предлагает подобные услуги.

Кадровый голод

С июня по ноябрь 2010 года количество доставляемых почтовых отправлений в Сингапуре выросло на 30%. Эта тенденция объясняется прежде всего ростом спроса на онлайн-покупки – на 90% за год. Стало ясно, что 2700 работников Почты Сингапура уже не в состоянии справиться с такими объемами. Руководство Почты приняло мудрое решение: увеличить штат сотрудников и их зарплату.



Факторы риска

Чехия

В декабре хакеры заблокировали интернет-портал чешской Почты, и крупнейшие клиенты, в частности, интернет-магазины, не смогли отправить по почте посылки с товарами, купленными через их сеть. «Для Почты Чехии и IT-фирм это чрезвычайно серьезная проблема, так как количество праздничных бандеролей в канун Рождества резко возросло», – сказал пресс-секретарь чешской Почты Иво Мравинац.

Австралия

В начале 2011 года наводнение в Австралии стало причиной серьезных задержек почтовых отправлений. Весь юго-восток штата Квинсленд был затоплен, и почту невозможно было забрать еще на этапе отправки. Представители почтовой службы страны обратились к жителям этих райо-

нов с просьбой не посылать ничего, кроме самых необходимых сообщений. Кроме того, крупнейший сортировочный центр в городе Милтон был эвакуирован, и сортировка почты значительно осложнилась. Жителям пострадавших районов была предложена возможность переадресации почты до тех пор, пока вода не спадет.

Голландия

Забастовки почтовых служащих «бьют» не только по карману почтовых служб, но и по их клиентам. В конце прошлого года голландская почтовая служба TNT объявила о сокращении штата, и почтальоны вышли на улицы Амстердама. На три дня была прекращена почтовая доставка. Это привело к тому, что переизбыток недоставленных почтовых отправлений в стране сохранялся до самого Нового года.

Снегопады нарушили работу зарубежной почты

Сильнейшие снегопады и обледенение в конце прошлого года стали причиной серьезных проблем в работе многих почт мира. Из-за экстремальных погодных условий система мирового почтового обмена была почти полностью парализована. Одной из пострадавших стран стала Великобритания. Причем рождественская почта и подарки не были доставлены в дома северной части страны до самой середины января 2011 года. Из-за снегопадов и обледенения было прервано железнодорожное и автотранспортное сообщение с этими районами. Отсутствие электричества также мешало почтовой доставке в срок – ручная сортировка медленнее автоматической и производилась лишь в светлое время суток. К 10 января Королевская почта Royal Mail решила доставлять почту без выходных и наняла 23 тыс. временных почтальонов. Ирландия также не избежала задержек в доставке рождественской почты. Из-за сне-

гопадов северо-западные холмистые районы страны стали недоступны. А там, куда почтовые грузовики смогли доехать, не всегда можно было добраться до отдаленных домов фермеров. В Америке ситуация выглядела еще более драматичной. Например, компания UPS вынуждена была заявить, что снежный буран приостановил ее работу в штатах Мэн, Вермонт, Нью-Йорк, Нью-Джерси, Пенсильвания, Виргиния, Северная Каролина и других, а FedEx отметила, что снегопады заставили ее остановить перевозки в Нью-Йорке, Бостоне, Филадельфии и Нью-Джерси. На территории Латвии из-за снега доставка почты также была затруднена. Работники Latvijas Pasts призывали клиентов проявлять понимание и предупреждали о возможной задержке доставки прессы и почты по всей Латвии до улучшения погодных условий. В связи с закрытием из-за непогоды многих аэро-



портов Европы эстонская Почта сообщила о том, что своевременное прибытие и доставка международной корреспонденции нарушены. Почта попросила своих клиентов запастись терпением и извинилась за возможные задержки. Из-за снегопадов, обрушившихся на Германию, немецкая Почта объявила, что рождественские открытки и посылки придут с заметным опозданием. Причина тому – проблемы на транспорте. В главных аэропортах Германии – во Франкфурте, Мюнхене, Берлине было отменено более половины рейсов.

СТИХИЯ



Граждане Норвегии более 360 лет доверяли своей почтовой службе и полагались на нее. Сегодня коммуникация все больше переходит в цифровое пространство, и Почта Норвегии хочет стать активным участником этого процесса. Мы понимаем, что цифровые продукты окажут отрицательное влияние на бумажную почту. Поэтому если мы не возьмем этот рынок в свои руки, это сделают другие.

Даг Мейделл
Генеральный
директор почтовой
службы Норвегии



Два краеугольных камня британской жизни – почтовые компании Royal Mail и Post Office на перепутье. Наша политика позволит прекратить продолжающееся многие годы падение и превратить в жизнь планы, обещающие этим организациям светлое будущее. Мы не будем повторять ошибки предыдущего правительства и закрывать почтовые отделения. Post Office не продается. Мы предоставим почтовой службе дополнительное финансирование и создадим условия, в которых клиенты будут чаще стучаться в двери почтовых отделений. Эдвард Дэви, Министр трудовых отношений и почтовой связи Великобритании

Почта в Европе: конкуренция усилилась

С 1 января 2011 года еще десять стран ЕС присоединились к отмене почтовой монополии. В результате на этом рынке Европы появилась свободная конкуренция. Согласно Третьей почтовой директиве ЕС Австрия, Бельгия, Дания, Франция, Ирландия, Италия, Мальта, Португалия, Словения и Испания присоединились к странам (Эстонии, Финляндии, Германии, Нидерландам и Великобритании), которые некоторое время назад уже отменили монополию национального почтового оператора. Крупнейшая область почтовой доставки – письма весом менее 50 граммов – теперь открыта для конкуренции. Таким образом, уже либерализовано около 95% внутреннего почтового рынка Европы.



Стирая границы

XXI век становится временем новых инфокоммуникационных технологий, мобильной связи и Интернета. Но при этом традиционная Почта не находится на грани исчезновения, через почтовую сеть ежегодно проходит 438 млрд писем и более 6 млрд посылок. Недавний экономический кризис повлек за собой потерю доверия потребителей к некоторым учреждениям, но не к Почте. Почтовые операторы используют современные технологии для развития новых услуг и таким образом отвечают потребностям клиентов. О новых тенденциях развития почтовой службы нам рассказывают руководители национальных почтовых служб и генеральный директор Всемирного почтового союза.

Эдуард Дайан, генеральный директор Всемирного почтового союза

— **П**очта должна обеспечивать всеобщий доступ к связи. Создание почтового сектора завтрашнего дня также требует размышлений о его организации, то есть о регулировании. Кризис выявил необходимость более тщательного регулирования сектора. Оно даст возможность сформировать отрасль по четким нормативным правилам, которые будут служить прочной основой для национальной экономики и гарантией социально-экономической консолидации. Почтовым операторам необходимо «открыться» для технологической среды и разнообразить свои услуги. Почтовые отделения должны стать тем местом, где клиенты могут получить доступ к новым технологиям. Универсальная почтовая услуга, чтобы выполнять свою роль по обслуживанию населения, должна адаптироваться к запросам общества и технологической эволюции.

— **Какие направления развития вы считаете наиболее значимыми для Всемирного почтового союза в настоящее время?**

— Финансовый кризис позволил нам извлечь уроки в отношении направлений развития политики ВПС. Их всего три: инновация, диверсификация и регулирование. Посредством крупнейших новаторских проектов, таких как DOT POST, глобальная система мониторинга, программное обеспечение переводов денежных средств IFS, мы создаем будущее нашей организации. Предлагая разнообразные почтовые услуги,



беседу вел
Константин Суворов
фото
Александр Антонов

отвечаем на все более требовательные запросы клиентов. И наконец, устанавливая надлежащие рамки регулирования, мы можем обеспечить непрерывность универсальной почтовой услуги.

— **Вы владеете информацией практически обо всех почтовых службах мира, расскажите, есть ли какие-то общие тенденции в их развитии?**

— Развитие почтовых служб, я в этом убежден и наблюдаю это во всех регионах мира, проходит через разнообразие новых продуктов и услуг, которые Почта выдвигает на первый

план, чтобы соответствовать растущим потребностям клиентов. Важно также интернационализировать некоторые почтовые службы. К тому же Почта заинтересована в получении прибыли, которую предлагает на сегодняшний день электронная торговля. Именно такой стратегический выбор делают многие почтовые ведомства. И наконец все больше и больше Почта делает ставку на инновации и раздвигает традиционные границы почтовой деятельности.

— **Какие, на ваш взгляд, перспективы развития Почты России?**

— Я призываю Почту России продолжать ее усилия по повышению качества услуг в рамках глобальной системы мониторинга ВПС, в которой для оценки сроков пересылки письменной корреспонденции используется технология радиочастотной идентификации (RFID). Это стало бы превосходной инициативой и знаком для всемирного почтового сообщества участия Почты России в глобальных усилиях, предпринимаемых для повышения качества. ВПС также участвует в создании в Москве регионального технического центра, который будет оказывать помощь и предоставлять информацию, необходимую для применения программного обеспечения ВПС, используемого для почтовых платежных услуг назначенных операторов Восточной Европы и Северной Азии.

Из интервью Эдуарда Дайана, выпуск № 7 (77)

Глава итальянской почтовой службы Массимо Сарми:

Будущее за Интернетом и услугами электронной связи

— Еще десять лет назад итальянская Почта была убыточным предприятием. Мы поставили перед собой задачу добиться лучших показателей и наметили для себя несколько направлений развития. Во-первых, был выбран путь максимальной автоматизации почтовых услуг и всего процесса работы Почты Италии. Мы сделали ставку на Интернет и предложили услуги электронной связи.

Во-вторых, мы серьезно работали над повышением качества предоставляемых услуг. Помимо создания АСЦ и введения единой операционной системы в отделениях, большое внимание уделяется обучению персонала. Для сотрудников Poste Italiane регулярно проводятся обучающие тренинги, курсы повышения квалификации. Все это позволяет нам поддерживать наиболее выигрышные условия обслуживания для наших клиентов.

Почта Италии не забывает и о своей социальной роли. Тесное сотрудничество с правительством страны и административными органами тех территорий, где располагаются наши отделения, привело к тому, что мы стали связующим звеном между гражданами и государством.

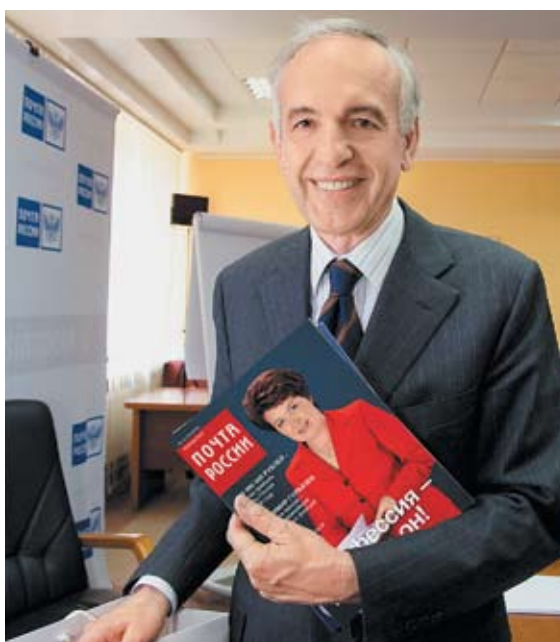
беседу вела
Ольга Сенина
фото
Лидия Надеина

— Государство оказывает вам какую-либо поддержку?

— Сейчас мы – акционерное общество, значительная доля акций которого принадлежит государству. Но никаких дотаций или субсидий мы не получаем. Почта Италии заключила с правительством договор на оказание услуг универсальной связи. Согласно этой договоренности Почта обеспечивает населению доступ к услугам связи высокого качества во всех почтовых отделениях, а государство затем компенсирует нам их стоимость. И, конечно, как открытая компания мы представляем отчет о нашей деятельности и доходах.

— Какие новые направления вы планируете развивать в ближайшее время?

— Во всем мире снижается спрос на традиционные услуги связи, все общаются и обмениваются данными через Интернет. Я уверен, что задача почтового оператора – обеспечить равный доступ к Всемирной сети всем желающим. Важно, чтобы такая услуга, оказываемая Почтой, была максимально защищена. Всемирная паутина – это свобода, но когда дело касается государственной или медицинской информации, важно сохранять конфиденциальность. В процессе участвуют отправитель и получатель информации, но здесь не обойтись без третьей, доверенной стороны, отвечающей за секретность. В роли такого посредника может выступить почтовый оператор. Уже сейчас мы предоставляем нестандартные для почтовых служб других стран услуги: электронную запись на прием к врачу, оплату медицинских услуг, заказ лекарств. Все это можно сделать непосредственно в почтовом отделении или через наш интернет-портал. Отделение заключает договор с соответствующей организацией, клиенту остается только объединить функциональные возможности своего компьютера с теми средствами, которые имеются у местного отделения почты.



Из интервью Массимо Сарми,
выпуск № 4 (74)

Генеральный директор «Монгол Шуудан» Чинзориг Гонгхиг:

Со времен Чингисхана

— Господин Чинзориг, монгольская Почта входит в число старейших почтовых служб мира, которые ведут свою историю с начала XIII века. Расскажите, пожалуйста, что сейчас представляет собой почтовая организация Монголии?

— Развиваться Почта Монголии начала во времена империи Чингисхана. Почтовые сообщения доставляли конные гонцы. Через каждые 15–20 км стояла специальная монгольская юрта, своеобразная почтовая станция, где гонец мог поменять уставшую лошадь на свежую.

Современная почтовая связь начала развиваться 90 лет назад. Сейчас в «Монгол Шуудан» работают более тысячи работников. Центральный офис компании находится в столице Монголии – Улан-Баторе. Всего в стране действует 365 отделений почтовой связи, 36 – в столице. Отличие нашей почты в том, что Монголия – большая страна. Поэтому почта в прямом смысле «ходит» очень далеко.

— Как складывается ваше сотрудничество с почтовыми операторами других стран?

— У нас существует почтовый альянс «КоМоКа» между почтами Кореи, Казахстана и Монголии, который был создан в 2006–2007 годах. В рамках

альянса мы проводим мероприятия по обучению персонала, обмену опытом, улучшению почтового сообщения между странами и технической модернизации почтовых служб. Не так давно в состав «КоМоКа» вошли почтовые ведомства Кыргызстана и Узбекистана, а «КоМоКа» был переименован в Евразийский почтовый кооператив (ЕАПК).

С Почтой России мы сотрудничаем в области развития

международных почтовых отношений, обеспечения безопасности почтовых перевозок, реализации проекта «Товары – почтой» с использованием российских каталогов и расширения перечня специализированных изданий, поступающих из России в Монголию. Также российские коллеги обучают наших почтовых операторов. Сотрудничество с Почтой России имеет большое значение для моей страны.

В дальнейшем «Монгол Шуудан» планирует участвовать в проекте по созданию альянса между почтами России, Китая и Монголии. Наша страна находится между Россией и Китаем, и у нас есть возможность стать транзитным оператором для наших больших соседей.

— Какие задачи будут стоять перед «Монгол Шуудан» в будущем?

— Наша ближайшая цель – это выпуск и продажа акций IPO в 2011 году. Сейчас мы государственная компания, но планируем акционироваться. Инвесторами могут выступать как местные, так и зарубежные компании. На продажу будет выставлено 33% акций «Монгол Шуудан», а контрольный пакет останется у государства.

беседу вел
Дмитрий Мозжорин
фото
Лидия Надеина



Интервью специально подготовлено для
выпуска № 1 (83)

Генеральный директор Почты Сербии Горан Чирич:

Важно смотреть в будущее

— Господин Чирич, вы возглавляете Почту Сербии — одно из наиболее успешных государственных предприятий в стране. Приходилось ли вам использовать опыт иностранных компаний?

— Несмотря на многолетние традиции, мы стремимся следовать по пути инновационного развития и внедрять новые технологии. Во времена постоянно изменяющихся экономических условий стратегическими задачами Почты Сербии являются инвестиции в будущее компании, технологическое усовершенствование связи, развитие инфраструктуры и сортировочных мощностей, а также улучшение структуры обучения сотрудников. Все это должно обеспечить надежное положение ПТТ «Сербия», важнейшим активом которой по-прежнему должны остаться удовлетворенные клиенты. В настоящее время мы активно расширяем ассортимент предлагаемых услуг, вводя новые технологии, способствующие повышению качества почтового обслуживания, и поддерживаем деловые связи со всеми международными почтовыми союзами и ассоциациями, в первую очередь со Всемир-



беседу вел
Лев Шандровский
фото
Вячеслав Хабаров

ным почтовым союзом и организацией PostEurope.

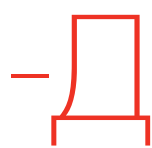
— Расскажите, пожалуйста, о тех услугах, которые сейчас оказывает ПТТ «Сербия».

— В период экономического кризиса, начавшегося

в 2009 году, мы были вынуждены искать современные решения и повышать эффективность операционной деятельности нашей компании. В результате мы успешно закончили 2009 финансовый год, добившись прибыли в размере 40 млн евро. В настоящее время Почта Сербии является одной из наиболее успешных компаний страны и предоставляет широкий спектр услуг своим клиентам. Обширная сеть почтовых отделений позволяет нам обеспечивать высокое качество почтового обслуживания. Мы стремимся расширить свою долю рынка в первую очередь за счет профильных видов деятельности (почтовые услуги), а также с помощью ряда новых. ПТТ «Сербия» — единственная официальная сертифицирующая организация в стране, имеющая право на выдачу квалифицирующих цифровых сертификатов. Еще одним важнейшим направлением нашей деятельности является развитие транспортно-логистических услуг. Мы также занимаемся разработкой и внедрением услуг гибридной почты и электронного правительства.

Из интервью Горана Чирича, выпуск № 8 (78)

Председатель правления АО «Казпочта» Даурен Молдагалиев: Многогранная Почта Казахстана



Даурен Туманбаевич, расскажите, пожалуйста, благодаря чему АО «Казпочта»

стало одной из самых развитых почтовых организаций на постсоветском пространстве?

– Все наши успехи проистекают из решения, принятого правительством Казахстана в 1999 году. В результате проведенной реформы Республиканское государственное предприятие почтовой связи в январе 2000 года было преобразовано в акционерное общество. Одновременно с этим были выданы первые банковские лицензии, количество которых со временем расширилось. А в 2003 году был принят «Закон о почте». В нем подробно прописано, какими финансовыми услугами имеют право заниматься почтовые организации. Благодаря их осуществлению активы предприятия выросли за десять лет практически в 15 раз, а доходы – в восемь раз.

Мы задействовали механизмы перекрестного финансирования убыточных почтовых услуг прибыльными финансовыми, и на сегодня и те и другие формируют по половине доходов компании.

– Как вы пришли к решению оказывать финансовые услуги?

– Развитые страны уже в 90-х годах демонстрировали об-



беседу вела
Елена Смирнова
фото
Вячеслав Хабаров

щий спад почтового обмена письменной корреспонденцией. Большинство операторов ощутили тогда не просто падение объемов, но и реальные убытки. Мы усвоили этот опыт, а основным для нас стал пример Почты Японии по созданию почтово-сберегательных систем: уже

в 1999 году правительство приняло решение о создании почтово-сберегательной системы в Республике Казахстан.

На сегодня права, предоставленные нам «Законом о почте» и лицензиями Агентства финансового надзора и Национального банка, практически на 95% совпадают с тем перечнем услуг, которые оказывает любой коммерческий банк в Казахстане. Мы принимаем депозиты, выдаем потребительские кредиты и выпустили платежные карты под брендом «Казкарт» международной платежной системы Visa.

– Как складывается ваше сотрудничество с Почтой России?

– У нас традиционно тесные отношения с Россией. Наибольший объем международного почтового обмена Казахстана приходится на Российскую Федерацию, поэтому мы поддерживаем партнерские отношения и постоянно обмениваемся идеями в рамках регионального сотрудничества в области связи. Кроме этого, происходит и прямой обмен специалистами и технологиями. Я считаю, нам есть чему учиться друг у друга.

Из интервью Даурена Молдагалиева, выпуск № 9 (79)

Народная марка



— А ртем Валерьевич, расскажите о наиболее значимых для вас наградах, которыми ИТЦ «Марка» был отмечен в 2010 году?

— ФГУП Издатцентр «Марка» принимает активное участие в международных, всероссийских и региональных филателистических выставках. В частности, в октябре 2010 года в Португалии экспонат почтовых марок Российской Федерации, представленный ИТЦ «Марка», получил высокую оценку в 6-м Международном конкурсном классе для выпускающих почтовых администраций стран – членов ВПС и их территорий. Экспозиция заняла почетное четвертое место, набрав 74 балла из 100 возможных.

Другой награды мы удостоились на Генеральной ассамблее Национальной академии филателии, состоявшейся в декабре прошлого года в Москве. Издатцентр «Марка» был награжден дипломом и памятной медалью «Фаберже» за выдающийся вклад в развитие международной филателии. На Всероссийской филателистической выставке «Россия-2010» в Москве каталог государственных знаков почтовой

оплаты «Почтовые марки СССР 1975–1991» получил высокую оценку в литературном классе и был награжден золотой медалью.

— А где, кроме каталогов и периодики, ваше предприятие представляло самую важную с точки зрения филателистов продукцию — марки? Что, на ваш взгляд, является наиболее удачным в комплекте знаков почтовой оплаты прошлого года?

— Прошедший год был достаточно сложным и напряженным в плане освоения новой техники и новых технологий — коллекционеры наверняка обратили внимание, что повысилось качество и увеличилось количество самоклеящихся марок, это полностью соответствует тенденциям мировой филателии. Что касается дизайнерских находок, то хотел бы отметить прежде всего нашу работу над выпуском к 50-летию победы сборной команды СССР в Кубке Европы по футболу (художники Ольга Шушлебина и Алексей Дробышев). Кроме того, на мой взгляд, совершенно заме-

Издательско-торговый центр «Марка» — единственное предприятие России, осуществляющее издание и распространение государственных знаков почтовой оплаты. «Марка» участвует в Административном совете Международной ассоциации издателей каталогов почтовых марок, марочных альбомов и филателистических публикаций, а также во Всемирной ассоциации по развитию филателии, которая действует в рамках Всемирного почтового союза. Знаки почтовой оплаты для федерального почтового оператора по степени значимости можно сравнить с денежными знаками. Генеральный директор ФГУП Издатцентр «Марка» Артем Адибеков считает, что марки — это произведения искусства, над которыми должны работать настоящие мастера. Наверное, поэтому продукция предприятия ежегодно занимает призовые места на различных международных конкурсах.

беседу вела
Наталья Савченко
фото
предоставлены
пресс-службой
Издатцентра «Марка»

КСТАТИ

Всемирная академия филателии удостоила почетным дипломом каталог государственных знаков почтовой оплаты «Почтовые марки 1992–2009» за объективную информацию для коллекционеров.

чательно выглядит почтовый блок, посвященный 150-летию Банка России (дизайн Ольги Яковлевой). На этом выпуске с помощью конгревного тиснения и с использованием серебряной пасты и золотой глянцевой фольги удалось очень точно передать фактуру изображенных монет.

— По какому принципу вы выбираете темы для марок?

— Темы марок обычно определяются коллегиально комиссией по знакам почтовой оплаты при Федеральном агентстве связи. По каждому сюжету марки принимается отдельное решение в зависимости от важности события, которое должно быть увековечено на марке. Или рассматривается значимость исторической

личности. То есть мы стараемся учитывать максимальное количество самых разнообразных тем. Марки — это искусство миниатюр. В этой области есть, наверное, две составляющие — национальная и интернациональная. С одной стороны, есть мировые тенденции, с другой — воплощение наших собственных традиций. Поэтому мы стараемся максимально дифференцировать подходы к дизайну, который разрабатываем для каждого вида продукции. Продукция Издатцентра «Марка» отражает многонациональное государственное устройство Российской Федерации, культурное и историческое наследие народов, проживающих на ее территории, основные события внутренней и между-



народной жизни, достижения человечества во всех областях знаний, богатый животный и растительный мир нашей страны.

— Каким образом происходят разработка, утверждение и выпуск новых марок?

— После утверждения тематики выпуска начинается подготовка макетов. С прошлого года абсолютно все дизайны у нас изготавливаются на открытой конкурсной основе. Мы пошли по пути открытых конкурсов и стараемся привлечь к работе максимальное количество желающих и талантливых людей. Условия конкурса публикуются на нашем сайте, и любой художник может принять в нем участие. К сожалению, сегодня людей, которые могут делать марки, немного. Еще пару десятков лет назад насчитывалось порядка 200 мастеров, сейчас всего около 20. Правда, и марок тогда выпускалось больше. В то же время технологический процесс был гораздо сложнее из-за отсутствия компьютеров. Тогда художник рисовал пером, кистью, акварелью или, что еще сложнее, пользовался приемом металграфии.

— Кого из художников «Марки» вы бы отметили?

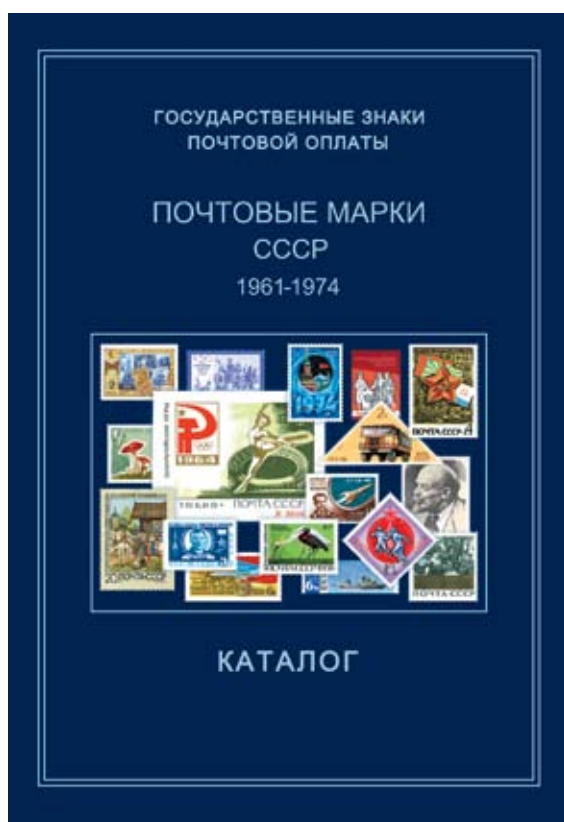
— За последние несколько лет нам удалось воспитать, подготовить новое поколение художников-марочников, которые начинали, так сказать, осторожно и робко, но теперь все более уверенно заявляют о себе удачными работами. Ведь по нашему опыту известно, что для того, чтобы художник смог сделать качественную марку, необходимо практиковаться полтора-два года. Сегодня я могу говорить, что сложившимся мастером «малой графики» стала Ольга

Иванова, работы которой отличаются оригинальным художественным решением. Надо отдать должное мастерству уже названных Ольги Шушлебиной, Ольги Яковлевой. Важно, что в свое время нам удалось подключить к работе над почтовыми марками художественный совет, в который входят, без преувеличения, мэтры изобразительного искусства. Удалось также сохранить основной костяк опытных авторов. И все это в итоге положительно отразилось на качестве отечественных знаков почтовой оплаты.

КСТАТИ

На Международной филателистической выставке Portugal-2010 в Лиссабоне (Португалия) каталог государственных знаков почтовой оплаты «Почтовые марки Российской Федерации 1992–2009» получил высшую оценку в литературном классе и был награжден серебряной медалью. Еще одна серебряная медаль была присуждена годовому комплекту журналов «Филателия» за 2009 год, также получившему высокую оценку в литературном классе.

Надеемся порадовать наших уважаемых коллекционеров. Например, марками, посвященными главному событию года — 50-летию полета Гагарина. К нему мы начали подготовку еще прошлым летом и сейчас вносим последние коррективы



– ФГУП Издатцентр «Марка» совместно с Почтой России проводит конкурс рисунков, участники которого имеют шанс стать создателем марки. Расскажите о нем подробнее.

– Это прекрасное сотрудничество, потому что марка должна быть народной, она выпускается для людей. И, конечно, такие конкурсы подогревают и формируют интерес и к деятельности Почты и ИТЦ «Марка». С другой стороны, мы достаточно объективно стараемся оценивать те работы, которые нам присылают. Участники конкурса делятся на несколько категорий: дети, подростки, молодежь, профессиональные художники. Стараемся учесть лучшие работы в каждой из номинаций. Победитель в той или иной категории в любом случае получает приз, а если его марка будет издана, то еще и авторский гонорар.



– Артем Валерьевич, что интересного ждать коллекционерам в 2011 году?

– У нас есть ряд задумок, касающихся дизайнерского и полиграфического решения тем, посвященных кружевам, головным уборам, Новому году – планируем сделать марки с оригинальными видами перфорации. Надеемся, что порадует наших уважаемых коллекционеров и другими выпусками. Например, марками, посвященными главному событию наступившего года – 50-летию полета Гагарина. К нему мы начали подготовку еще прошлым летом и сейчас вносим последние коррективы. Еще хотелось бы отметить 300-летие Московского почтамта. Будет много марок, которые пойдут в продолжение серий. Что касается каталогов, то в прошлом году мы выпустили два тома, посвященные маркам, изданным с 1961 по 1974 и с 1975 по 1991 годы. Уже приступили к разработке каталога государственных

знаков почтовой оплаты, в который будут включены марки Российской империи с 1857 года, РСФСР и СССР с 1918 по 1960 годы. Работа интересная, важная и нужная, ведь пока существуют коллекционеры, существуют и издатели, которые трудятся для них. Ну а когда исчерпается лимит почтовых марок, перейдем к формированию каталогов отечественных цельных вещей, спецгашений, конвертов первого дня – это задача на следующие годы.

– Артем Валерьевич, а вы сами собираете марки?

– Нет. Еще с советских времен было такое неофициальное правило, что в ИТЦ «Марка» не должен работать филателист. Иначе возникнут большие соблазны и искушение. Хотя сейчас уже жестких требований на этот счет нет. Я спокойно отношусь к маркам, рассматриваю их как часть работы, а не как часть какой-то возможной коллекции или собрания.

КСТАТИ

Каталог государственных знаков почтовой оплаты «Почтовые марки Российской Федерации 1992–2009» был награжден золотыми медалями на Всероссийской филателистической выставке, посвященной 250-летию с момента основания города Ижевска и 65-летию Победы в Великой Отечественной войне, а также на Общероссийской филателистической выставке с международным участием «150 лет Симбирскому телеграфу» в Ульяновске.

личная
встреча



В ГОСТЯХ У ПОЧТЫ

Мешки писем – такой же атрибут признания, как полные залы поклонников, узнавание на улицах и приглашения на светские рауты. Каждый из героев рубрики «Личная встреча» ощутил это на себе. Как выяснилось, в жизни звезд Почта России играет не последнюю роль. Подробности в интервью, которые мы публиковали в течение прошлого года.

Удивительная способность писательницы Дарьи Донцовой – аккумулировать добро. Вокруг нее всегда радостно, шумно и оживленно. Муж, дети, подружки, дети подружек и их мужья, читатели, издатели, зрители и слушатели передач с ее участием – и для каждого находится самое теплое слово, предназначенное именно этому человеку...

— Дарья, давайте начнем с традиционного почтового вопроса. Что вам пишут в последнее время? С какими просьбами или проблемами обращаются?

— Ничего не изменилось. Так же, как и раньше, самая популярная просьба – дайте денег. Обычно это такой листок, на котором уже напечатаны банковские реквизиты. Хотя нет, поостановитесь: еще мне шлют письма для президента и просят переслать их адресату. Я представляю себе ужас нашего бедного президента или господина Путина, если начну пересылать им огромные толстые тетрадки, исписанные мелким почерком на 170 страницах, начинающиеся со слов: «Сейчас я расскажу вам свою жизнь». Хотя, если человеку стало легче, после того как он написал, то это такая психотерапия, и она уже свое дело сделала.

— А как же ваши активные читатели?

— Да, есть такие люди, которые регулярно пишут мне письма. Например, одна бабушка, с которой мы уже десять лет переписываемся,

беседу вела
Наталья Санберг
фото
из архива пресс-службы
Дарьи Донцовой



поздравляет со всеми праздниками, а я ее...

— Что заставило вас завязать переписку?

— Она книжку попросила. Написала: «Живу в деревне, очень далеко, пенсия маленькая». Но что удивительно: бабушка оказалась такая продвинутая. Пошла в местную библиотеку и попыталась скачивать книги из Интернета. Ей не разрешили, бабушка расстроилась, но унывать не стала, написала мне письмо. Вот мы и стали ей книжки посылать.

— Вы ожидали, что будет такой успех у ваших книг?

— Нет, конечно. Мне это абсолютно не приходило в голову, у меня мысли даже не было, что такое может случиться. Более того, таких мыслей не было и у издательства. Я помню, как первый год приходила с очередной рукописью, налетала на коммерческого директора, а он говорил: «Я опять продал весь тираж». Сейчас он уже немножечко привык к этой ситуации, но тем не менее в самом начале ни у кого никакого предчувствия успеха не было.

Из интервью Дарьи Донцовой, выпуск № 3 (73) 2010 г.

Много ли вы знаете людей в нашей стране, которым можно отправить письмо, указав только город и фамилию? И оно дойдет до адресата. Наверное, нет. Четырехкратный олимпийский чемпион, двадцатикратный рекордсмен мира, глава Федерации плавания России Владимир Сальников – как раз тот, кому со всех уголков страны отправляли письма по адресу: Москва, Сальникову...

— Владимир Валерьевич, как часто вы пользуетесь услугами Почты России?

— До сих пор случается, что в бегах и суете нужно быстро отправить важное сообщение по факсу, связаться с кем-то. А компьютера под рукой не оказалось. В таких случаях я иду на почту. За последний год я действительно несколько раз забегал в отделение Почты России рядом со своим домом и отправлял факс. Очень хорошо, что времена меняются. Я отлично помню годы, когда междугородняя и международная связь была доступна только в каких-то уполномоченных организациях. В начале 90-х отправить факс во Францию или Америку можно было только с центрального телеграфа. И я думаю, что разделяю мнение многих, что наличие почты рядом с домом – неоспоримое преимущество.

— Наверняка вас как известного спортсмена заваливали мешками писем. Было такое?

— Конечно! Особенно много писем я получил после московской Олимпиады в 1980 году.

— Вам писали болельщики со всего СССР и не только, на

какой же адрес приходила эта корреспонденция?

— Многие письма оседали в различных инстанциях – спортивном комитете, Госкомспорте. А потом их отправляли мне. Некоторые конверты приходили только спустя несколько месяцев. Ведь многие писали, как на деревню дедушке, примерно таким образом: Москва, Сальникову. И все. У меня, наверное, до сих пор сохранилось несколько таких писем. Скорее всего, лежат в архиве. Честно говоря, я не сортировал никогда вырезки из газет и журналов, их было невероятно много. Просто раскладывал их стопками, а потом все это оказалось в больших чемоданах. Когда-нибудь специально выделю время и займусь сортировкой.

— Почту России и Федерацию плавания связывает тесное сотрудничество. Как вы его оцениваете?

— Мне радостно, что такой бренд, как Почта России, успешно и динамично развивается. А мы как партнеры гордимся, что это связано и с успе-

хами наших пловцов. Потому что с 2006 года Почта России является нашим генеральным спонсором – как Федерации, так и сборной команды России. При поддержке Почты России мы проводим достаточно много программ Федерации плавания, в том числе и тех, которые напрямую касаются сборной команды, а также научного обеспечения подготовки спортсменов, организации и проведения соревнований. Кроме того, мы используем ресурсы для улучшения возможностей работы наших специалистов по медицине. Сотрудничаем и в повседневной работе, например, по популяризации плавания. Сейчас мы выпустили свое издание, которое рекламирует всех спонсоров федерации, в том числе и Почту России. А в недалеком будущем, я думаю, мы сможем воспользоваться услугой по рассылке этого журнала. Поэтому я с оптимизмом смотрю в будущее и надеюсь, что наше сотрудничество будет только крепнуть. Из интервью Владимира Сальникова, выпуск № 5 (75) 2010 г.

беседу вела
Наталья Санберг
фото
Вячеслав Хабаров



Балетный мир с изнанки выглядит совершенно иначе. Празднично яркая иллюзия – воздушные силуэты танцовщиков, завораживающая магия движений – неизбежно сменяется реальностью, в которой есть место изнуряющим репетициям, порванным связкам, зависти к чужому успеху и эмоциональной пустоте. Об этом – в нашем разговоре с премьером Большого театра, артистом балета Николаем Цискаридзе.

Николай, по традиции мы непременно начинаем наши интервью

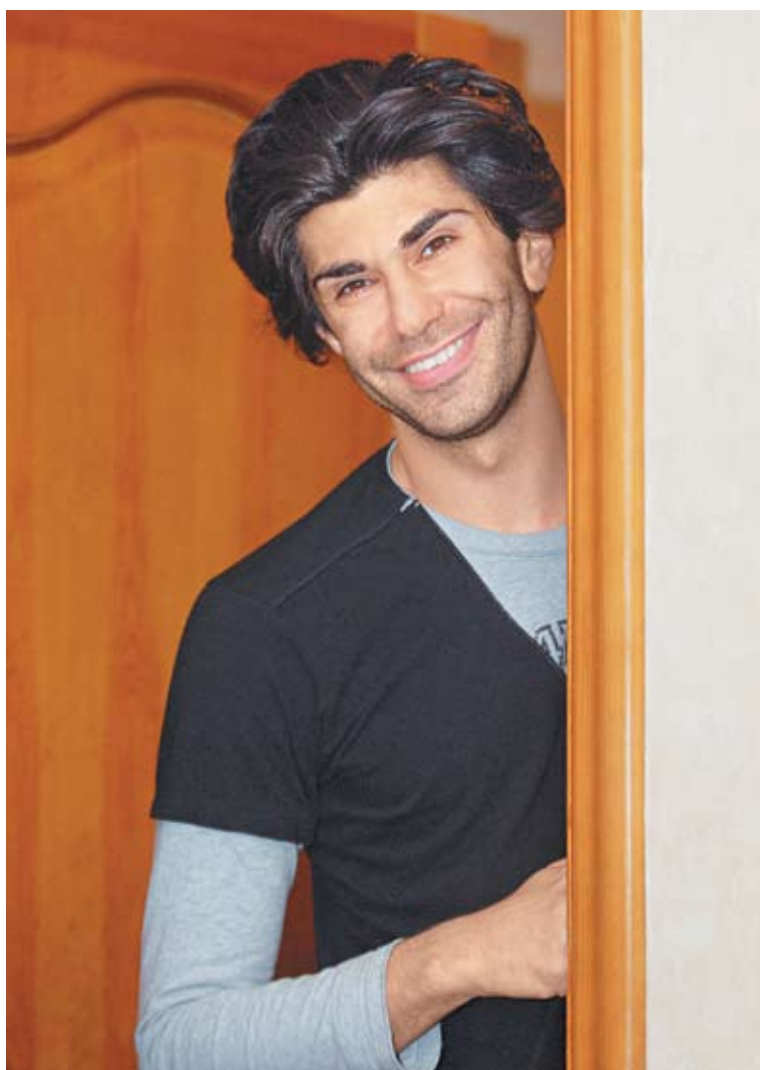
с вопроса о письмах...

– Я не люблю писать, и, как следствие, мне не близок эпистолярный жанр. Хотя в годы учебы в Москве я действительно много переписывался. Например, с подругой, которая уехала из Тбилиси учиться в питерский ЛГИТМиК. Удивительно, но те письма до сих пор хранятся у нее дома, и однажды она мне их показала. Я, конечно же, очень смеялся... Я много писал и своей няне, которая осталась в Тбилиси. Была еще одна подруга в Киеве, с которой я переписывался все детство. Мы и по сей день общаемся, только теперь она живет в Бельгии. А на смену обычным бумажным письмам пришли «скайп», мобильный телефон...

– Каким образом вы получили первое письмо от поклонников? Это было почтовое послание или нечто другое?

– Скорее это была записка с букетом после школьного спектакля. Правда, не смогу точно вспомнить, когда это случилось.

беседу вела
Наталья Санберг
фото
ИТАР-ТАСС



– Автором записки, вероятно, была девочка?

– Да нет, что вы, девочки мною не увлекались – я был очень страшненький в школе. Зато был кумиром детей из младших классов, а еще, как говорил мой педагог, любимцем уборщиц. Конечно же, это была шутка – он имел в виду тех, кто работал в школе и явно понимал, что этот необычный мальчик еще и очень талантлив. Я постоянно комплексовал из-за внешности, ведь вокруг меня все были такие пухленькие, миленькие, голубоглазые, белокожие. А я – черненький,

страшненький, но с феноменальными способностями. И когда это осознал, мне стало гораздо легче. Я стал воспринимать себя исключительно с точки зрения балета. Балет – это единственное, что мне скрашивало жизнь.

– Сколько же лет вам тогда было?

– Десять. Но я уже четко понимал, что балет – мое призвание на сто процентов. Просто все совпало – и физические данные, и огромное желание этим заниматься.

Из интервью Николая Цискаридзе, выпуск № 9 (79) 2010 г.

Необычайную выдержку и волю к победе Ирина Роднина проявляла с самого раннего детства. Наверное, благодаря этим качествам она и стала знаменитой. Сегодня трехкратная олимпийская чемпионка по праву считается одной из величайших спортсменок XX века...

— **Ирина Константиновна, как вы относитесь к письмам?**

— Я люблю письма и получаю их достаточно много. В основном мне пишут избиратели с просьбами, пожеланиями и жалобами, но бывает, и с поздравлениями. Так что с письмами работаю много. А вот с родными и близкими общаюсь больше с помощью электронных средств связи.

— Как известно, в нашей стране существует проблема развития детского массового спорта, и вы являетесь активным сторонником его возрождения. Ваш новый проект связан с Почтой России. Расскажите о нем.

— Сейчас мы совместно с Почтой России запускаем новую массовую лотерею. Я уверена, что сотрудничество с такой уникальной структурой, как ФГУП «Почта России» с ее широчайшей филиальной сетью и высокопрофессиональным опытным персоналом обеспечит лотерее большой успех у населения. Дело в том, что в те времена, когда я еще выступала, советский спорт во многом жил за счет лотереи «Спортлото». Сегодня этот вид инвестирования вновь актуален. Например, всероссийское добровольное общество «Спортивная Россия» было

учредителем лотереи «Честная игра». Благодаря целевым отчислениям от этой лотереи мы получили возможность проводить соревнования по мини-футболу, возродить легендарный всероссийский шахматный турнир «Белая ладья», легкоатлетический турнир «Шиповка юных» и другие соревнования.

— **Можно узнать об этой лотерее подробнее?**

— В лотерее разыгрываются только крупные призы – квартиры стоимостью 2,5 млн рублей каждая. Ежегодно будет проводиться три тиража, в каждом из которых разыгрывается по 1000 квартир. Ничего подобного по масштабу в нашей стране еще не было. Мы очень скрупулезно работали над тем, чтобы лотерея была прозрачна для общественного контроля, чтобы она была удобна, понятна и честна по от-

ношению ко всем участникам. Для этого были задействованы и программисты, и математики, и маркетологи, и многие другие лучшие специалисты в своих отраслях. То, что получилось, называется Всероссийская лотерея «Доступное жилье». По мнению многих экспертов, у этой лотереи большое будущее и она непременно станет самой популярной в России. Планируется начать продажи лотерейных билетов во всех почтовых отделениях России с 1 февраля 2011 года. В целом для Почты России участие в такой масштабной лотерее – весьма выгодный коммерческий проект, а для персонального стимулирования сотрудников Почты России организаторы лотереи предусмотрели целый ряд мер, вплоть до вручения призовых квартир.

Из интервью Ирины Родниной, выпуск № 11 (81) 2010 г.

беседу вел
Лев Шандровский
фото
Юрий Казачков



Актриса Нонна Гришаева уверена, что все крутые жизненные повороты происходят с целью, которую человек иной раз не сразу понимает. Но в итоге все получается правильно, заслуженно и в самый нужный момент. Испытания же даются, чтобы человек научился мечтать.

— Нонна, этим летом Почта России пригласила вас вести конкурс «Почтальон года». Расскажите, какое впечатление произвели на вас российские почтальоны?

— В своей жизни я редко сталкиваюсь с почтальонами. Вообще впервые их увидела. Мне было очень увлекательно наблюдать за происходящим, потому что я ничего подобного в принципе не видела, разве что в программе «А ну-ка, девушки!». Чтобы люди с таким азартом и желанием участвовали в конкурсах, чтобы так поддерживали друг друга. Потрясающая атмосфера на празднике мне безумно понравилась. Поскольку я часто веду мероприятия, мне есть с чем сравнивать. Атмосфера — это самое замечательное, что там было. Это редко случается, поверьте.

— В жизни каждого актера всегда отыщется немало историй, которые связаны с письмами, телеграммами...

— Я получаю огромное количество писем со всей страны и от наших соотечественников из других стран. И всегда нахожу время их прочитать. Стараюсь по возможности ответить. Я заказала небольшие календарики со своей фотографией и автографом.

Людам, письма которых мне особенно понравились, я посылаю в ответ такой календарик. Как можно не ответить пенсионерке, которая пишет из поселка откуда-то из глубинки, что не пропускает передачи с моим участием? Пишет, как относится ко мне и к моему творчеству. И еще выясняется, что она коллекционирует календарики. Как

можно не ответить на такое письмо? Обязательно надо ответить.

— Думаю, ответное письмо от любимого артиста получать всегда очень приятно.

— Я желаю всем читателям журнала «Почта России» получать только приятные письма.

Из интервью Нонны Гришаевой, выпуск № 12 (82) 2010 г.

беседу вела
Наталья Санберг
фото
из архива актрисы





Срочные денежные переводы по России

Получение денежных средств в течение 1 часа в почтовых отделениях

Форсаж

срочные денежные переводы



ПОЧТА РОССИИ



Адресная рассылка журнала «Почта России»

- Администрация Президента Российской Федерации
- Полномочные представители Президента в федеральных округах
- Правительство Российской Федерации
- Совет Федерации Федерального Собрания РФ
- Государственная Дума Федерального Собрания РФ
- Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
- Федеральное агентство связи
- Министерство здравоохранения и социального развития РФ
- Министерство культуры РФ
- Министерство образования и науки РФ
- Федеральное агентство по образованию
- Министерство природных ресурсов и экологии РФ
- Министерство промышленности и торговли РФ
- Министерство регионального развития РФ
- Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- Министерство сельского хозяйства РФ
- Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ
- Министерство транспорта РФ
- Министерство финансов РФ
- Министерство экономического развития РФ
- Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом
- Министерство энергетики РФ
- Министерство внутренних дел РФ
- Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
- Министерство иностранных дел РФ
- Министерство обороны РФ
- Министерство юстиции РФ
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная таможенная служба
- Федеральная служба по тарифам
- Федеральная служба по финансовому мониторингу
- Федеральное космическое агентство
- Государственная фельдъегерская служба РФ
- Служба внешней разведки РФ
- Федеральная служба безопасности РФ
- Федеральная служба РФ по контролю за оборотом наркотиков
- Федеральная служба охраны РФ
- Управление делами Президента РФ
- Генеральная прокуратура РФ
- Счетная палата РФ
- Центральный музей связи им. Попова
- Совет ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России
- Всемирный почтовый союз
- Региональное содружество в области связи
- Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»

КАТАЛОГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЗНАКОВ ПОЧТОВОЙ ОПЛАТЫ



Почтовые марки – это визитные карточки нашей страны. Они достигают самых отдаленных уголков планеты, легко преодолевая государственные границы, рассказывают свойственным им ярким и выразительным языком о России жителям всех стран мира.

Руководитель Федерального агентства связи В. Н. Бугаенко



**По вопросам приобретения
обращайтесь:**

**Почтовый салон
на «Алексеевской»**

Москва, проспект Мира, дом 118
Телефон: (495) 687-43-48

Отдел продаж

ФГУП Издатцентр «Марка»

Телефон: (495) 254-57-90

Факс: (495) 254-85-84

Отделения почтовой связи

УФПС – филиалов

ФГУП «Почта России»

E-mail: office@marka-art.ru

www.rusmarka.ru

Первый официальный каталог государственных знаков почтовой оплаты, включающий более 1500 иллюстраций марок, малых листов и сувенирных буклетов, выпущенных с 1992 по 2009 год. Тематика представленных почтовых миниатюр отражает современные реалии России, ее богатую историю и культуру, достижения выдающихся личностей, неповторимую специфику различных регионов страны – архитектуру, природные ландшафты, флору и фауну.